

**PLAN DE IMPORTACIÓN APLICADO AL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN
DEL ÁCIDO CÍTRICO EN LAS INSTALACIONES DE ALPOPULAR AGENCIA
ADUANERA**

ALEJANDRA JIMÉNEZ MARTINO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTIAGO DE CALI
2009**

**PLAN DE IMPORTACIÓN APLICADO AL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN
DEL ÁCIDO CÍTRICO EN LAS INSTALACIONES DE ALPOPULAR AGENCIA
ADUANERA**

ALEJANDRA JIMÉNEZ MARTINO

Pasantía Institucional para optar el título de Mercadeo y Negocios Internacionales

Director:

RAFAEL ANTONIO MUÑOZ

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MERCADERO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTIAGO DE CALI
2009**

Nota de aceptación:

**Aprobado por el Comité de Grado
en cumplimiento de los requisitos
exigidos por la Universidad
Autónoma de Occidente para optar
al título de Mercadeo y Negocios
Internacionales.**

MARIA ELVIRA ARBOLEDA
Jurado

ESPERANZA GARAVINO
Jurado

RAFAEL MUÑOZ AGUILAR
Director

Santiago de Cali, Febrero-10-2009

Dedico mi trabajo de grado primordialmente a DIOS por su infinita grandeza, además por llenarme de muchas bendiciones espirituales y materiales, porque me dio una hermosa familia y muchas personas a las cuales amo y valoro.

A mi padre y a mi madre mil gracias por todo el esfuerzo la dedicación, el amor y por todos aquellos consejos sabios que me permiten hoy dar este gran paso, a mi hermana Clara Alicia la cual ha sido mi cómplice y amiga, pero siempre me ha enseñado responsabilidad, a mi hermanita Estefanía que aunque es muy pequeña quiero dejarle esta enseñanza para su futuro profesional que ya está cerca. Solo tengo muchos agradecimientos para ustedes que han sido mi faro y por quien dedico tantos años de esfuerzos y estudio.

A mis queridos tíos Alberto Jiménez y Ulvia M. Vaca por creer en mi y brindarme tanto apoyo en los momentos mas difíciles de mi vida y por ofrecerme tantos crecimientos personales y profesionales, al igual que mis demás familiares.

Mi novio quien siempre me ha brindado apoyo, comprensión, dedicación, amor y quien me acompañó en tantos desvelos.

Amigos con los que compartí tantos momentos felices y los que me han escuchado en los más difíciles y con los que he compartido una etapa muy importante de mi vida.

A mis profesores los cuales me dejaron muchos conocimientos, enseñanzas y aprendizajes tanto de la carrera como de la vida.

Dedico mi trabajo de grado a ustedes quienes han sido la fuerza para culminar este logro.

AGRADECIMIENTOS

Este estudio no habría sido posible sin el apoyo constante de mis padres, mis hermanas, de mi novio y de aquellas personas que siempre dedicaron apoyo y comprensión.

A mis padres tengo que agradecer infinitamente el haberme dado la oportunidad de elegir mi carrera profesional, de guiarme y apoyarme en los momentos difíciles, y el gran aporte económico que han hecho durante estos cinco años.

A la empresa donde apliqué este proyecto, por la información prestada y los aportes de aquellas personas que me brindaron soporte en lo desconocido.

A mi jefe y mentora durante mi año como aprendiz la señora Luz Marina Zuluaga, jefe de Comercio exterior, a la cual le debo muchos conocimientos adquiridos, mucha paciencia y colaboración, además de sus valiosos comentarios.

Al profesor Rafael Antonio Muñoz director de este proyecto, quien me dirigió durante este proceso y a quien le agradezco el tiempo y dedicación.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	12
1.DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	15
1.4 MARCO DE REFERENCIA	16
1.4.1 Marco Teórico	16
1.4.2 Marco Conceptual	20
1.4.3 Marco Contextual	25
1.5 METODOLOGÍA	34
2. PROCESOS DE IMPORTACIÓN	35
2.1 PROCESO DE IMPORTACIÓN SEGUN EL DECRETO 2685 DE 1999	36
2.2 PROCESO DE IMPORTACIÓN DEL ÁCIDO CÍTRICO	42
2.3 COMPARATIVO DEL PROCESO ACTUAL FRENTE AL ESTABLECIDO POR EL DECRETO 2685 DE 1999	45
2.4 COSTOS DE LA NACIONALIZACIÓN DE ÁCIDO CÍTRICO	46
3. DIFICULTADES EN EL PROCESO IMPORTACIÓN Y NACIONALIZACIÓN DE ÁCIDO CÍTRICO	48
3.1 DIFICULTADES	48
3.2 ANÁLISIS	48

4. ESTRATEGIAS PROPUESTAS	55
4.1 CAPACITACIÓN A LOS IMPORTADORES	55
4.2 BÚSQUEDA DE PROVEEDORES MAS CERCANOS CON MEJOR PRECIO, CON IGUAL O SUPERIOR CALIDAD	56
4.3 SISTEMAS DE EMBALAJE	56
4.4 PLANEACIÓN	59
4.5 PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNA DE LOS AGENTES ADUANEROS	60
5. CONCLUSIONES	61
6. RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFIA	63
ANEXOS	65

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Usos del ácido cítrico por sector.	22
Cuadro 2. Consumo de ácido cítrico por sector o destino	25
Cuadro 3. Empresas productoras de ácido cítrico	27
Cuadro 4. Información sobre las importaciones de ácido cítrico	30
Cuadro 5. Indicadores de gestión	34
Cuadro 6. Preliquidación de importación del ácido cítrico	47
Cuadro 7. Identificación de dificultades, causas y estrategias	53

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Consumo ácido cítrico por destino.	26
Figura. 2 Cantidad total importaciones de Ácido Cítrico del 2005 a septiembre de 2008.	31
Figura. 3 Valor de las importaciones del Ácido Cítrico por cada año.	32
Figura. 4 Estructura organizacional por procesos	35

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. Información para el cálculo de los indicadores

65

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio es elaborar un plan de importación para nacionalizar el producto Ácido Cítrico utilizado como aditivo en bebidas y alimentos para la agencia de aduanas Alpopular S.A., Para la elaboración de dicho plan es indispensable identificar los procesos necesarios para la nacionalización de Ácido Cítrico que correspondan a la optimización de los requerimientos de acuerdo a las exigencias aduaneras contempladas en el decreto 2685/99. Sabiendo las exigencias y requerimientos aduaneros, se analizan las diferentes dificultades de esta negociación, en busca de desarrollar nuevas estrategias de articulación en el proceso logístico de la Importación optimizando el tiempo y el Talento Humano. Para llevar a cabo este proyecto se debe realizar el análisis de costos de la importación teniendo en cuenta los factores y elementos de la cadena logística.

El estudio es descriptivo, el cual busca únicamente describir situaciones o acontecimientos y se utilizaron las siguientes fuentes primarias y secundarias: Primarias como el Jefe de Comercio Exterior, Coordinador Comercio Exterior, Contabilidad y Tesorería y Subdirector de la empresa en estudio. Coordinador in house de Fujian Shan S.A., la señora Diana Berrios Banco Popular. Secundarias como documentos suministrados por la empresa, para investigación negocios de importaciones de ácido cítrico, datos financieros, decretos y estatutos reciente de la norma aduanera, Internet información sobre el ácido cítrico, definición, uso, y demás información requerida, libros como el Código de Comercio, el arancel de aduanas, entre otros.

La ejecución de este plan deja como resultado la disminución de tiempo perdido durante el proceso, permite identificar las diversas dificultades el desconocimiento en el proceso por parte del importador, consecución del proveedor, demoras por las distancias y el medio de transporte, demoras en el por el cuidado de la mercancía, tramitología de la nacionalización, demoras por parte del cliente, problemas presentados en el momento del pago de los tributos aduaneros, información automatizada de la DIAN y dificultades de los agentes aduaneros, sus causas, efectos y posibles soluciones, lo que permite generar estrategias que dejan como resultado una mejor planeación de las actividades involucradas en menor tiempo a un menor costo. Entre estas estrategias se destacan están realizar capacitaciones a los importadores, mejorar la búsqueda de los proveedores más cercano y que ofrezcan mejor precio, con igual o superior calidad, sistema de embalaje, planeación, además de la planeación y organización interna que deben tener los agentes aduaneros.

INTRODUCCIÓN

Según el autor, “La importación de mercancías continúa jugando un preponderante papel dentro de la economía nacional, pues constituye una fuente de abastecimiento de faltantes en la producción doméstica”.¹ La importación de productos que no se producen en el país es de suma importancia, debido a la necesidad de consumo y la fabricación de productos nuevos.

La elaboración de este proyecto permite mejorar la importación del ácido cítrico, conocer cuales son las posibles dificultades y darle solución a las mismas, así como crear estrategias que permitan el ingreso de este producto al país de una forma mas fácil, este estudio busca ahorrar tiempo, filtrar las actividades innecesaria y minimizar costos.

Este plan se origina en la empresa Alpopular S.A. agencia aduanera, la cual es la encargada del proceso de nacionalización de este producto de un cliente específico, revisando este proceso se encontraron algunas falencia y constantes demoras en tiempo y altos costos, por tal razón la necesidad de originar un proyecto donde su pudiera buscar algunas soluciones y mejorar el proceso de importación de acuerdo a las exigencias de la norma aduanera.

El objetivo general de este estudio es elaborar un plan para mejorar el proceso de importación del Ácido Cítrico utilizado como aditivo en bebidas y alimentos para la agencia de aduanas Alpopular S.A., dicho plan busca beneficiar a la empresa en estudio Alpopular S.A. y demás actores que participan en el proceso, con la identificación de las dificultades y la creación de estrategias, se logra disminuir las brechas que se presentan en el proceso de importación, permitiendo ahorrar tiempo, costos y talento humano.

Este estudio es de gran aporte al mercadeo y negocios internacionales, ya que la importación del ácido cítrico esta relacionada con el negocio internacional y al mejorar el plan de importación, se ve reflejado en las ventas y en comercio el cual también tiene que ver con el mercadeo.

¹ MERCADO H. Salvador, Comercio Internacional, Importación y Comercio Exterior. Ciudad de México: Editorial Limusa, 1986. p. 223.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ácido Cítrico es aditivo de alimentos y bebidas, es utilizado en la producción de fármacos, detergentes, textiles, entre otros. Este producto o insumo de la industria es importado para suplir la demanda interna.

La importación de Ácido Cítrico es un proceso cuyas actividades deben ceñirse a las especificaciones de la normatividad aduanera, es un proceso muy complejo que se encuentra afectado por las demoras desde que empieza la importación, con la consecución de proveedores, las demoras por la distancia, la selección y contratación del tipo de transporte, el cuidado de la mercancía y la Tramitología de la nacionalización. También se presentan demoras por parte del cliente en la entrega de documentación requerida.

- Consecución del proveedor. Para su selección debe cumplir con ciertas características o perfil, se debe tener en cuenta el país donde se encuentra ubicado, negociación, forma de pago, calidad, entre otros. Este proceso es dispendioso porque implica múltiples actividades. Las cuales duran en promedio de 15 días a 35 días.

- Demoras por la distancia y el medio de transporte: el tiempo de entrega está relacionado con la localización del proveedor y de los medios de transporte utilizados. Generalmente este producto proviene de países como China, Hong Kong, España, Chile, el más lejano es China, el transporte se hace por vía marítima y demora 30 días. El proveedor más cercano está en Chile y se demora 15 días y Brasil se demora 18 días, el medio utilizado es marítimo.

- Cuidado de la mercancía: los cuidados que se deben tener con el producto son: no se puede mojar, debe ser manipulado con mucho cuidado, no puede tener contacto con el aire, no debe haber contacto directo con el hombre hasta el momento que se vaya a utilizar en algún proceso de producción, ya que es para consumo humano y puede verse expuesto a bacterias y contaminarse. Esto implica tiempo.

- Tramitología de nacionalización: en esta parte del proceso son importantes los documentos soportes a la nacionalización, se debe elaborar una licencia de importación, la cual se debe hacer antes que llegue la mercancía a puerto, debe tener visto bueno del Invima, cuando se define donde se va a nacionalizar se

solicita la inspección del INVIMA que es obligatoria cuando son mercancías para consumo humano o para salud, cuando está el registro sanitario expedido por esta entidad, la agencia aduanera procede a elaborar y aceptar la declaración de importación y declaración del valor, se transmite a la página de la DIAN se acepta y se presentan en bancos. Después por la misma página de la DIAN se solicita el levante, el cual puede ser físico o automático, si es automático se puede hacer uso de la mercancía de lo contrario tiene que pasar por inspección hasta que el inspector de la DIAN le otorgue el respectivo levante.

- Demora por parte del cliente: El cliente debe enviar al agente aduanero todos los documentos soportes a la nacionalización de acuerdo a la norma aduanera la cual más adelante se explicará mas a fondo, en ocasiones el cliente no hace llegar dichos documentos y retrasa el proceso, ocasionado tiempo muerto en el proceso de nacionalización. Estos son indispensables para la realización de la Declaración de importación, del valor, entre otros y son soportes al proceso de nacionalización, es exigencia de la norma aduanera, según el Decreto 2685 de 1999 Art. 121, por lo tanto no se puede aceptar y dar levante a la mercancía si estos no están completos.

La principal consecuencia de este problema es el incumplimiento de entrega del producto que afecta a todos los actores: a los agentes de aduana porque se demora en finalizar el trámite, al cliente quien requiere con prontitud su mercancía, a los agentes de transporte, a los clientes de la empresa importadora, a los consumidores finales, a los tiempos definidos en puerto, que ocasiona pérdida de dinero en moras y tiempo.

Otra consecuencia es el almacenamiento de este producto por una extensa temporada, aunque el vencimiento de esta mercancía es en promedio 1 año y el vencimiento de los términos con prórroga es de 2 meses, puede que el producto expire o pierda algunas de sus características, se maltrate la mercancía, lo que implica pérdidas de dinero.

Por estas razones se busca generar diferentes estrategias que ayuden a la elaboración de un plan de importación del Ácido Cítrico que permita introducir fácilmente este producto y eliminar la mayor cantidad de etapas en el proceso de importación.

Por ser tan poco personal en ocasiones es difícil cumplir con todas las exigencias de los clientes, aunque la compañía siempre trata de satisfacer al máximo las necesidades de estos; pero cuando un proceso tiene tantos obstáculos como lo es la Importación de Ácido Cítrico, esto retrasa el cumplimiento de finalización del negocio. El propósito de este proyecto es implementar unas estrategias que reduzcan esta negociación en el menor tiempo posible.

Al reducir el tiempo en el proceso permitirá que la empresa sea más competente y satisfaga al cliente importador de este producto, cumpliendo todos los requisitos legales en la importación de un producto tan esencial como lo es el Ácido Cítrico.

✓ **Formulación del problema:**

¿Cómo elaborar un plan de importación para nacionalizar Ácido Cítrico por medio de la agencia aduanera Alpopular S.A. reduciendo la mayor cantidad de obstáculos y cumpliendo con todas las exigencias de la norma y tiempos requeridos?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General. Elaborar un plan de importación para nacionalizar el producto Ácido Cítrico utilizado como aditivo en bebidas y alimentos para la agencia de aduanas Alpopular S.A.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los procesos necesarios para la nacionalización de Ácido Cítrico que correspondan a la optimización de los requerimientos de acuerdo a las exigencias aduaneras contempladas en el decreto 2685/99
- Analizar las dificultades de esta negociación, para desarrollar nuevas estrategias de articulación en el proceso Logístico de la Importación optimizando el tiempo y el Talento Humano
- Realizar el análisis de costos de la importación teniendo en cuenta los factores y elementos de la cadena logística.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La implementación de un plan de importación para Ácido Cítrico permite desarrollar y aplicar estrategias que faciliten la nacionalización de este producto sin dejar de emplear las exigencias de la norma, pero reduciendo recursos humanos, financieros y tiempo. Este último es una variable fundamental para los clientes porque siempre esperan que todos los procesos estén listos de una manera rápida para cuando ellos lo necesitan.

El propósito de desarrollar dicho plan para este producto, consiste en buscar un equilibrio entre la agencia aduanera y el importador, buscar estrategias que permitan entregarle al importador su mercancía en el menor tiempo y con un proceso bien hecho y regido por la norma, evitando que la mercancía pudiera ser aprehendida por la DIAN.

Son muchos los conceptos a aplicar, lo que da paso a recordar y profundizar sobre muchos conceptos vistos durante la carrera. Estos trabajos aplicativos permiten enfrentar lo conceptual con la realidad, así se pueden fortalecer los conocimientos, de la misma forma los conceptos no vistos durante la trayectoria universitaria y que se pueden adquirir por medio de la consulta e investigación. Además de la metodología a aplicar que enseña una estructura enfocada que permite como resultado un estudio completo y bien realizado.

Su ejecución traería beneficios a Alpopular S.A. que es la agencia de aduanas y es la encargada de hacer todo el proceso, con este plan se evitaría incumplimientos en tiempo, se podría optimizar el uso de recursos humanos y así mismo los costos se reducirían, además de lograr mejorar el cumplimiento de los indicadores planteados por la misma.

En conclusión, la construcción de dicho estudio deja como resultado el conocimiento adquirido de cómo realizar un buen plan de importación, el aplicar las estrategias adecuadas para una situación definida y como optimizar recursos aplicando solo los necesarios y cumpliendo con las metas previstas, entre otros conocimientos.

1.4 MARCO DE REFERENCIA

1.4.1 Marco Teórico. “Se define como comercio internacional al intercambio de bienes, productos y servicios entre dos países (uno exportador y otro importador).

El comercio exterior se define como el intercambio de bienes y servicios entre dos bloques o regiones económicas.

Se diferencia el comercio internacional de bienes, mercancías, visible o tangible y el comercio internacional de servicios invisible o intangible. Los movimientos internacionales de factores productivos y, en particular, del capital, no forman parte del comercio internacional aunque sí influyen en este a través de las exportaciones e importaciones ya que afectan en el tipo de cambio.

El intercambio internacional es también una rama de la economía. Tradicionalmente, el comercio internacional es justificado dentro de la economía

por la teoría de la ventaja comparativa o por la mayor existencia de productos o bienes intercambiados tendientes a incrementar la oferta en el mercado local.”²

“Intercambio de bienes y servicios entre países. Los bienes pueden definirse como productos finales, productos intermedios necesarios para la producción de finales o materias primas o productos agrícolas. El comercio internacional permite a un país especializarse en la producción de los bienes que fabrica de forma eficiente y con menores costos. También permite a un Estado consumir más de lo que podría si produjese en condiciones de autarquía. Por último, el comercio internacional aumenta el mercado potencial de los bienes que produce determinada economía, y se caracteriza las relaciones entre países, permitiendo medir la fortaleza de sus respectivas económicas”.³

En el comercio internacional intervienen dos actividades determinantes como son las exportaciones y las importaciones. En este estudio se tratarán solo las importaciones por lo cual se debe profundizar en el tema.

“Mercado define en su libro de Comercio Internacional, el término de importación como la introducción de productos extranjeros al país mediante un trato comercial”.⁴

“La importación es introducir al territorio nacional, previo el lleno de los requisitos y formalidades legales, mercancías procedentes de otros países. En un Estado es necesario importar por las siguientes razones: quien dice comercio, dice cambio: si se quiere que un país compre, hay que comprar en él. Una nación podrá exportar y crear relaciones comerciales con otros países si a su vez importa: es una contrapartida obligatoria.”⁵

De acuerdo con el decreto 2685 de Diciembre 28 de 1999, se entiende como importación: “la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de

² WALES, Jimmy. Comercio internacional. [en línea]. Florida: Wikipedia Foundation, 2008. [consultado 02 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_internacional

³ BERMUDEZ, Elizabeth. Comercio Exterior. [en línea]. Madrid: Wikilearning, 2007. [consultado 15 de Octubre de 2008]. Disponible en internet: http://www.wikilearning.com/articulo/comercio_exterior-definicion_del_comercio_exterior/27151-3

⁴ MERCADO, op. cit., p. 136

⁵ CHAIN LIZCANO. Comercio Exterior, Teoría y práctica parte general e Importaciones. Primera edición. Colombia: Librería del profesional, 1987. p. 5.

mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto.”⁶

El proceso de importación de acuerdo a la norma aduanera, es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante de la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones, cuando haya lugar a ello, igualmente finaliza con el vencimiento de los términos establecidos en este Decreto para que se autorice su levante, Art 1º Decreto 2686/99.

Aunque este proceso esté compuesto por muchos más factores se inicia desde la consecución de los proveedores, se tiene en cuenta el transporte, la agencia aduanera y todas las implicaciones de una importación.

Los documentos soportes a una importación son: mandato, continuación de viaje o declaración de tránsito aduanero, OTM, documento de transporte, manifiesto, planilla de recepción, factura comercial, lista de empaque, registro o licencia de importación, certificado de origen, certificado de análisis, certificado sanitario de origen y de destino, certificado de fletes, certificado de seguro, acta de preinspección elaborada por la agencia aduanera, radicación prorroga, consulta de inventario, declaración de importación y de valor, entre otros cuando hubiere lugar, según art. 121 Decreto 2685/99.

Documento de transporte; “Es un término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso”.⁷

Endoso Aduanero; “Es aquel que realiza el último consignatario del documento de transporte, a nombre de un intermediario aduanero para efectuar trámites ante la autoridad aduanera. El endoso aduanero no transfiere el dominio de las mercancías”.⁸

Transporte Multimodal Internacional; “Es el traslado de mercancías por dos o más modos de transporte diferentes, en virtud de un único contrato de transporte multimodal, desde un lugar situado en un país en que el operador de transporte

⁶ JARAMILLO Carlos Felipe y RAMÍREZ Martha Lucia, Decreto 2685 del 28 de Diciembre de 1999, [en línea]. Bogotá D.C.: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 1999. [consultado 20 de Julio de 2008]. Disponible en internet. http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm.

⁷ Ibíd. Disponible en internet. http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm

⁸ Ibíd. Disponible en internet. http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm

multimodal toma la mercancía bajo su custodia hasta otro lugar designado para su entrega”.⁹

Documento de Transporte Multimodal; “Es el documento prueba de un contrato de transporte multimodal que acredita que el operador ha tomado las mercancías bajo su custodia y se ha comprometido a entregarlas de conformidad con las cláusulas de ese contrato”.¹⁰

Los actores que intervienen en el proceso de importación son: el importador, el vendedor, los agentes de carga, los agentes aduaneros, la DIAN y los organismos de control de importaciones y exportaciones, el ministerio de comercio, industria y turismo.

El importador: También denominado comprador, es la persona jurídica o natural que desea introducir productos terminados o materias primas de países extranjeros al territorio nacional, para complementar el comercio. Esta es la persona que define que producto desea importar y cual será su uso o destino final. El vendedor o exportador: Esta es la persona natural o jurídica que desea exportar o vender sus productos terminados elaborados por la producción nacional o materia prima que son los recursos naturales de su país a otro país para complementar su comercio.

Agentes de Carga: según el Decreto 2628 de 2001, “Agente de Carga Internacional, es una persona jurídica inscrita ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para actuar exclusivamente en el modo de transporte marítimo, y cuyo objeto social incluye, entre otras, las siguientes actividades: coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad”.

Los Agentes de Aduana: “Anteriormente llamados Sociedad de Intermediación Aduanera (SIA) son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la Intermediación Aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”.¹¹

“También se consideran Sociedades de Intermediación Aduanera, los Almacenes Generales de Depósito sometidos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, cuando ejerzan la actividad de Intermediación Aduanera, respecto de las

⁹ Ibíd. Disponible en internet. http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm

¹⁰ Ibíd. Disponible en internet. http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm

¹¹ Ibíd. Disponible en internet. http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm

mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, que hubieren obtenido la autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.¹²

El Decreto 2883 del 6 de agosto de 2008 modifica parcialmente el decreto 2685 del 99, en el que las sociedades de intermediación aduanera se llamarán agentes aduaneros.

Según el Artículo 12 de dicho decreto, las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

Las agencias de aduanas tienen como fin esencial colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos. Conforme con los parámetros establecidos en este decreto, las agencias de aduanas se clasifican en los siguientes niveles:

- ✓ Agencias de aduanas nivel 1
- ✓ Agencias de aduanas nivel 2
- ✓ Agencias de aduanas nivel 3
- ✓ Agencias de aduanas nivel 4

Las agencias de aduanas deberán designar los agentes de aduanas con representación de la sociedad y los auxiliares sin representación que actúen ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. La agencia de aduanas deberá informar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la identificación de sus agentes y auxiliares.

1.4.2 Marco Conceptual: Ácido Cítrico: “Es una sustancia orgánica producto del metabolismo de la mayoría de los seres vivos. Industrialmente se obtiene por fermentación de distintas materia primas, especialmente la melaza de caña.

¹² Ibíd. Disponible en internet. http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm

En 1860 comenzó a obtenerse el ácido cítrico de las frutas mediante el uso de sales de calcio. Este proceso tenía un rendimiento muy bajo. Eran necesarias de 30 a 40 toneladas de limones para obtener una tonelada de ácido cítrico.

Tres décadas después se observó que algunos hongos producen ácido cítrico cuando crecen en un medio azucarado. Esto resultó de fundamental importancia para la actual industria del ácido cítrico. En 1919, comenzó a utilizarse el método de fermentación superficial, por medio del hongo *Aspergillus niger*, que representó un enorme salto en la productividad. En la década de 1950, comenzó a utilizarse la fermentación sumergida con el mismo microorganismo, lográndose un incremento aún mayor de los rendimientos.

En los procesos de fermentación la materia prima más conveniente es la melaza de caña, dado que por su composición permite un perfecto desarrollo de los microorganismos, aunque también se utiliza azúcar, hidrolizado de almidón, melaza de remolacha y caldo de caña.”¹³

Se emplea como aditivo en bebidas y alimentos para darles un agradable sabor ácido. También se utiliza en fármacos, para elaborar papel cianotipo, en imprenta textil y como agente abrillantador de metales. Aditivos alimentarios, compuestos que no suelen considerarse alimentos, pero que se añaden a éstos para ayudar en su procesamiento o fabricación, o para mejorar la calidad de la conservación, el sabor, color, textura, aspecto o estabilidad, o para comodidad del consumidor. Las vitaminas, minerales y otros nutrientes añadidos para reforzar o enriquecer el alimento, quedan por lo general, excluidos de la definición de aditivos, tales como hierbas, especias, sal, levadura o proteínas hidrolizadas para destacar el sabor.¹⁴

Los usos y aplicaciones se presentan en el siguiente cuadro por sectores o actividades económicas.

¹³ ALDERETE, Juan Manuel. Acido Cítrico. [en línea]. Buenos Aires: Dirección de Industria Alimentaria S.A.G.P. y A, 2008. [consultado 02 de Agosto de 2008]. Disponible en internet. http://www.alimentosargentinos.gov.ar/0-3/revistas/r_12/12_06_citrico.htm

¹⁴ Ibíd. Disponible en internet. http://www.alimentosargentinos.gov.ar/0-3/revistas/r_12/12_06_citrico.htm

Cuadro 1. Usos del ácido cítrico por sector

SECTOR	USO
Bebidas	Saborizante y regulador de pH; incrementa la efectividad de los conservantes microbianos.
Dulces y conservas	Acidulante y regulador de pH para lograr una óptima gelificación.
SECTOR	USO
Caramelos	Acidulante y regulador de pH con el objetivo de alcanzar la máxima dureza de los geles.
Verduras procesadas	En combinación con ácido ascórbico, previene la oxidación.
Alimentos congelados	Ayuda a la acción de los antioxidantes, inhibe el deterioro del sabor y el color.
Frutas y hortalizas enlatadas	Disminuye el pH, al actuar como quelante; previene la oxidación enzimática y la degradación del color, resalta el sabor.
Aceites y grasas	Previene la oxidación.
Confitería y repostería	Se utiliza como acidulante, resaltador de sabores y para optimizar las características de los geles
Quesos pasteurizados y procesados	En forma de sal, como emulsificante y texturizante
Productos de la pesca	Para bajar el PH en presencia de otros conservantes o antioxidantes.
Carnes	Se utiliza como auxiliar del procesado y

	modificador de textura.
Lácteos	Estabilizante en cremas batidas

Fuente: ESPAÑA, Jhoanna. Acido Cítrico. [en línea]. Buenos Aires: monografías, 2007. [consultado 04 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. <http://www.monografias.com/trabajos17/acido-citrico/acido-citrico.shtml>.

✓ **Acuerdos y tratados comerciales:** “Tratado comercial, acuerdo entre distintos países para concederse determinados beneficios de forma mutua. Se pueden distinguir tres tipos de tratados comerciales: zona de libre comercio, unión aduanera y unión económica.

Los tratados multilaterales, tienen como principal finalidad la búsqueda de nuevos mercados a nuestros productos, o bien de incrementar todo tipo de relaciones comerciales con los ya existentes.

En una zona de libre comercio los países firmantes del tratado se comprometen a anular entre sí los aranceles en frontera; es decir, los precios de todos los productos comerciados entre ellos serán los mismos para todos los integrantes de la zona, de forma que un país no puede aumentar (mediante aranceles a la importación) el precio de los bienes producidos en otro país que forma parte de la zona de libre comercio. Como ejemplo de este tipo de acuerdos comerciales internacionales pueden citarse la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA) y el Tratado de Libre Comercio Norteamericano (TLC).¹⁵

✓ **Registro y licencias de importación:** “Son dos conceptos diferentes, que obedece cada uno a instituciones jurídicas diversas y que generan unas consecuencias respecto del trámite de la importación que son, en cada caso, también diferentes.

Chain Lizcano, explica que el Registro de Importación, se requiere sobre toda clase de bienes y Licencia expedida por esta misma, cuando se trata de mercancía que no sea de importación libre. Lo que significa que cuando se trata de mercancías que el gobierno haya considerado como de libre importación solamente se requiere para la importación la obtención del registro de importación, en tanto que si la mercancía no tienen este carácter, además del registro es necesario obtener una licencia”.¹⁶

✓ **Globalización.** “La globalización es una teoría entre cuyos fines se encuentra la interpretación de los eventos que actualmente tienen lugar en los campos del

¹⁵ MERCADO, op. cit., p. 177

¹⁶ CHAIN LIZCANO, op. cit. p. 192.

desarrollo, la economía mundial, los escenarios sociales y las influencias culturales y políticas. La globalización es un conjunto de propuestas teóricas que subrayan especialmente dos grandes tendencias:

- Los sistemas de comunicación mundial.
- Las condiciones económicas, especialmente aquellas relacionadas con la movilidad de los recursos financieros y comerciales.

A través del proceso de globalización, uno de los supuestos esenciales es que cada vez más naciones están dependiendo de condiciones integradas de comunicación, el sistema financiero internacional y de comercio. Por lo tanto, se tiende a generar un escenario de mayor intercomunicación entre los centros de poder mundial y sus transacciones comerciales. Efectos e influencias derivados de los "aspectos integradores" pueden ser estudiados desde dos perspectivas principales:

- El nivel externo de los países, o nivel sistémico
- El nivel de las condiciones internas de los países, o aproximación subsistémica. En este último caso, las unidades de análisis serían aquellas que corresponden con las variables de crecimiento y desarrollo económico, así como indicadores sociales.

Respecto a los procesos de globalización que están teniendo lugar en la actualidad, en la esfera económica, existen dos aspectos medulares relacionados con el área de la política económica internacional:

- La estructura del sistema económico mundial.
- Cómo esta estructura ha cambiado. Los fundamentos de la globalización señalan que la estructura mundial y sus interrelaciones son elementos claves para comprender los cambios que ocurren a nivel social, político, de división de la producción y de particulares condiciones nacionales y regionales.

La premisa fundamental de la globalización es que existe un mayor grado de integración dentro y entre las sociedades, el cual juega un papel de primer orden en los cambios económicos y sociales que están teniendo lugar. Este fundamento es ampliamente aceptado. Sin embargo, en lo que se tiene menos consenso es respecto a los mecanismos y principios que rigen esos cambios".¹⁷

¹⁷REYES, Giovanni E. Globalización. [en línea]. Santiago de Chile: monografías, 2006. [Consultado 10 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos7/bafux/bafux>.

1.4.3 Marco contextual: Sector o Mercado del ácido cítrico.

✓ **Demanda.** La expansión de la demanda mundial de ácido cítrico se debe, fundamentalmente, a su utilización como aditivo en la industria de alimentos y bebidas. El consumo de ácido cítrico en el mundo crece a razón de 5-8% anual y la tendencia parece mantenerse estable. La demanda del Acido Cítrico se relaciona por destino o por sector, así se puede definir donde se concentra más el consumo de este producto.¹⁸

Cuadro 2. Consumo de ácido cítrico por sector o destino, Crecimiento Anual porcentual.

SECTOR CONSUMIDOR	CRECIMIENTO ANUAL PORCENTUAL
Alimentos y Bebidas	5 – 8
Fármacos	2 – 3
Detergentes	6 – 7
Limpiadores de metales	1 – 2
Productos Textiles	1 – 2
Cosméticos	2 – 3
Otros	9 – 10

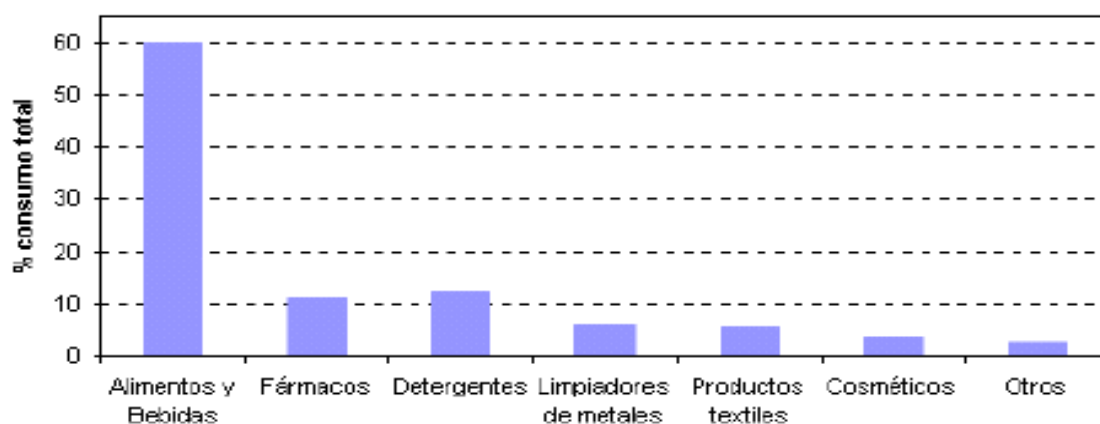
Fuente: ESPAÑA, Jhoanna. Acido Cítrico. [en línea]. Buenos Aires: monografías, 2007. [consultado 04 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. <http://www.monografias.com/trabajos17/acido-citrico/acido-citrico.shtml>.

✓ **Oferta.** “En Colombia, una de las empresas que fabrica el producto es Sucromiles S.A. que obtiene ácido cítrico a partir de azúcar para las industrias de

¹⁸ ESPAÑA, Jhoanna. Acido Cítrico. [en línea]. Buenos Aires, Monografías, 2007. [consultado 04 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. <http://www.monografias.com/trabajos17/acido-citrico/acido-citrico.shtml>.

gaseosas, de refrescos en polvo y farmacéutica. Ubicada en la recta Cali-Palmira, esta empresa pertenece al grupo Ardilla Lulle como accionista secundario, junto con la firma Norteamericana Tate & Lile, líder en la producción del Ácido Cítrico. Actualmente Sucromiles S.A. cuenta con la certificación ISO 9001 versión 2000. El cual es un certificado de aseguramiento de la calidad y que le permite exportar. La firma exporta el 85% de la producción y el 15% restante se destina a abastecer empresas como Postobón, Coca-Cola, Quala, Aliresa y muchas otras”.¹⁹

Figura 1. Consumo de ácido cítrico por destino



Fuente: ESPAÑA, Jhoanna. Ácido Cítrico. [en línea]. Buenos Aires: 2007. [consultado 04 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet: <http://www.monografias.com/trabajos17/acido-citrico/acido-citrico.shtml>.

QUALA S.A. “Compañía Internacional dedicada a la producción y comercialización de alimentos no perecederos, es una Compañía Colombiana que ha crecido gracias al talento de personas creativas y comprometidas con el desarrollo del país. Desde sus inicios, en el año 1980, ya tenía una visión clara: ser una de las empresas líderes y de mayor crecimiento. Hoy cuenta con 17 marcas líderes y de excelente calidad, que están a la cabeza del mercado y que se han convertido en las preferidas de los colombianos. Quala se ha convertido en una gran multinacional en poco tiempo, enfocándose al mercado de América Latina al llegar a países como Venezuela, República Dominicana y Ecuador, en donde cuenta con instalaciones propias que dejan el nombre de Colombia en alto, lujo que no se

¹⁹ SUCROMILES. Ácido Cítrico. [en línea]. Colombia: Sucromiles, 2008. [Consultado 02 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. www.sucromiles.com

puede dar cualquier empresa y Quala lo ha hecho posible y sus ojos están puestos en la conquista del mercado latinoamericano”.²⁰

Colombia tiene una producción mínima de Ácido Cítrico y la mayor cantidad se exporta, por esta razón es necesario importar el producto.

Cuadro 3. Empresas productoras de ácido cítrico

NIT	Razón Social	Dirección empresa	Teléfono	Ciudad	Nombre Técnico
860074450	Quala S.A.	Crra 68 D No 39 F 51 Sur	7700100	Bogotá	Acido Cítrico Anhídrido Citrotex
891300959	Sucromiles S.A.	Recta Cali Palmira	4310627	Palmira	Acido Cítrico Anhídrido Citrotex

Fuente: Empresas colombianas productoras de ácido cítrico. [en línea]. Colombia, 2008 [consultado 02 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. http://190.26.213.8/cgi-bin/pronal_cgi.sh/pnaweb86.html.

✓ **La empresa de estudio:**

- **Historia.** Alpopolar S.A. es un operador logístico que presta servicios integrales en todos los eslabones de la cadena logística. Filial del Banco Popular creada en 1967, fundada para responder al desarrollo de la economía colombiana. Cuenta con cuatro décadas de experiencia al servicio del sector productivo. Es una compañía que cuenta con la credibilidad, lealtad y el apoyo por parte de sus clientes y personal correspondiente, los cuales han hecho de esta una empresa sólida, confiable y reconocida en este gremio.

Ofrece la gestión completa en las diferentes actividades relacionadas con importaciones, exportaciones, trámites aduaneros, almacenamiento y distribución de mercancías, transporte nacional e internacional, operación portuaria y descargue de buques, almacenamiento en zonas francas, certificados de depósito de mercancías (CDMs), contratación de transporte a través de su filial Aladdín Cargo.

Para Alpopolar es muy importante contar con una política de calidad que proporcione satisfacción a los clientes mediante la prestación de servicios logísticos a sus mercancías en los términos de oportunidad y eficiencia acordados, por esta razón requiere de un equipo humano competente, experto, con vocación

²⁰QUALA S.A. Ácido Cítrico. [en línea]. Cali: Quala S.A., 2008. [Consultado 10 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. http://www.quala.com.co/v2/sections.php?sec_id=5&cty_id=1

de servicio y capacitación permanente, busca optimizar recursos bajo el concepto de costos razonables, enmarcado dentro de una cultura de cumplimiento y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

Cuenta con certificado de gestión de la calidad, evidenciando de esta forma que sus servicios relacionados con Almacenamiento de mercancías e Intermediación Aduanera cumplen con los requisitos establecidos y exigidos por el modelo NTC-ISO 9001/2000 Cód. 740-1 y Administración, Almacenamiento, Microfilmación y digitalización de archivos NTC-ISO 9001/2000 Cód. 740-2.

Los servicios que presta Alpopular son:

✓ **Gestión Documental.** A través de la Unidad Estratégica de Negocio ALARCHIVO filial de Alpopular, ofrece servicios de Gestión de Sistemas Documentales de Información a sus clientes, ofreciendo los siguientes productos:

- Tablas de Retención y Valoración Documental
- Organización de Archivos
- Almacenamiento de Documentos
- Almacenamiento de Medios Magnéticos
- Consulta de Documentos y Medios Magnéticos
- Transporte de Documentos y Medios Magnéticos
- Digitalización
- Microfilmación
- Administración Documental (In-House)
- Descarte Documental

✓ **Administración In – House.** Alpopular ofrece la opción de operar y administrar en las instalaciones de sus clientes, la red logística que responda a sus necesidades, prestando la asesoría necesaria y con el personal, software y equipos requeridos.

✓ **Financiación para gastos de comercio exterior.** Mediante el decreto 663/93 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero artículo 34 numeral 5, otorga crédito directo para suplir los costos de transporte, seguros, tributos aduaneros, reempaque y acondicionamiento de la mercancía que no sobrepase el 30% del valor de la misma.

✓ **Emisión de Certificados de Depósito de Mercancías CDMs.** Mediante la emisión de Certificados de Depósito (CDM's) sobre los productos agropecuarios o agroindustriales almacenados en bodegas propias o particulares, los clientes tienen acceso a una nueva forma de conseguir recursos que le permitan mejorar sus flujos de caja, poniendo en venta con compromiso de recompra los CDM's

emitidos a través de la BNA, todo dentro de una operación ágil y segura al estar avalada por la Cámara de Compensación de la BNA.

La compañía facilita la consecución de créditos para capital de trabajo, amparados con la mercancía depositada en sus instalaciones o en la de los clientes, previamente habilitada por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la expedición y descuento de CDMs y bonos de prenda.

Cuadro 4. Información sobre las importaciones de ácido cítrico

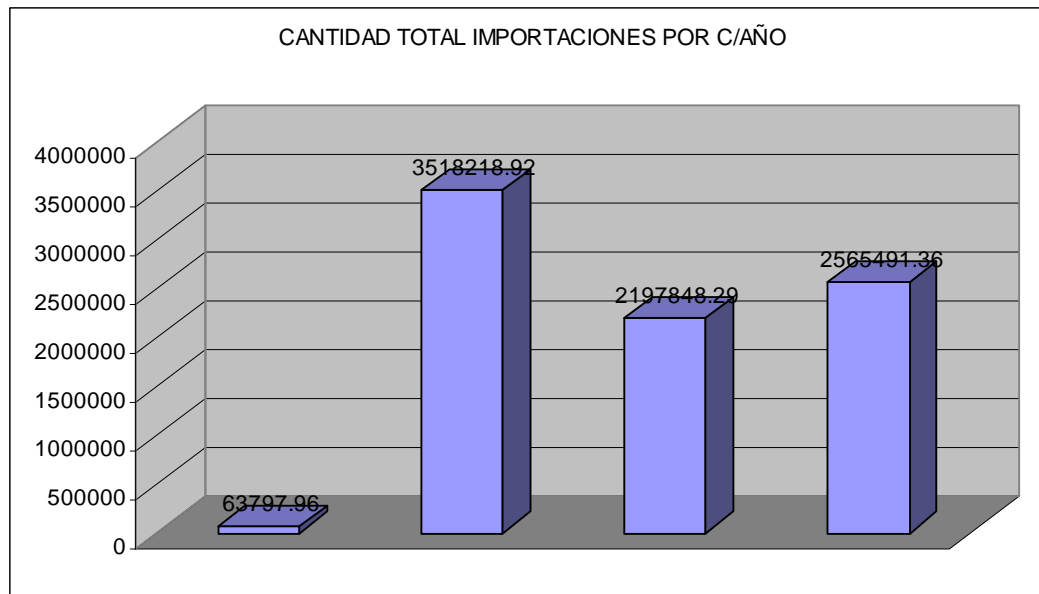
DATOS	2005	2006	2007	SEPTIEMBRE 2008
R A Z Ó N S O C I A L D E L I M P O R T A D O R	Gipson Ltda. Elementos Químicos Ltda., Productos Quaker Ltda., G&G Sucesores Ltda.	C.I. Súper de Alimentos S.A., Productos y Equipos Técnicos Ltda., Yanbal de Colombia S.A., Jaime Ortega Arciniega, Rocsa Colombia S.A., Incauca Alimentos Refrescos S.A., Andesia Químicos Industriales S.A., Química Delta Ltda., CI Work Chemical Ltda, Unired Químicas S.A. , Laboratorios Baster S.A., Aerovias del Continente Americano S.A., Merck S.A., Distribuidora de Químicos Industriales Ltda., Productos Quaker S.A., Pinotho Ltda., Aditivos y Químicos S.A., Comestibles Aldor S.A., Químicos y Reactivos S.A., Disproalquímicos S.A., Química Interkrol Ltda., Química Industrial del Sur Cía. Ltda., Equimed Ltda., C.I Industrias Química Real S.A., Transmerquin Colombia S.A., T.C Químicos S.A., Gipson Ltda., Elementos Químicos Ltda., Laboratorios Wacol S.A., GMP Productos Químicos S.A., Unilever Andina Colombia Ltda., Hexion Química S.A., Sucromiles S.A., SCHERING-PLOUGH S.A., Fabrica de Gomas Agridulces Frutiomas Ltda., G&G Sucesores Ltda., Luciano Martínez y Cía., Quindiana de Químicos Ltda., Inferex S.A., GMP Productos Químicos S.A.	Distribuidora De Colorantes y Químicos Recolquim S.A., Pepsi Cola Colombia Ltda., Química Industrial del Sur Cía. Ltda., Transmerquin Colombia S.A., C.I. Súper de Alimentos S.A., Comestibles Aldor S.A., Quindiana de Químicos Ltda., Elementos Químicos Ltda., Aditivos y Químicos S.A., Sucromiles S.A., Pinotho Ltda., Distribuidora de Químicos Industriales Ltda., Gipson Ltda., Merck S.A., Químicos y Reactivos S.A., G&G Sucesores Ltda., Química Delta Ltda., Laboratorios Wacol S.A., Yanbal de Colombia S.A., Unired Químicas S.A. , Fujian Shan S.A., Inferex S.A., Jaime Ortega Arciniega, Rocsa Colombia S.A., Químicas Reunidas Ltda., Distribuidora de productos químicos Sesan Ltda., Gaseosas Posada Tobon S.A., García Carvajal Ana María., Química Interkrol Ltda., Mathiesen Colombia S.A., Química Amtex S.A., Halliburton Latin America S.A., BPL Medical Ltda., Productos Y Equipos Técnicos Ltda., Factores y Mercadeo S.A., Colombina S.A., Alfaquímicos Ltda., Escolab Colombia S.A., Ingenio del Cauca S.A., Cadbury Adams Colombia S.A., Roleo S.A., SCHERING- PLOUGH S.A., BPL Medical Ltda., Flavors and Flavors Ltda., Avon Colombia Ltda., Luciano Martínez y Cía., Asociación química importadora S.A., Manuchar Colombia Ltda., Productora Tabacalera de Colombia S.A., Laboratorios Baxter S.A.	Pepsi Cola Colombia Ltda., Distribuidora de Químicos Industriales Ltda., Transmerquin de Colombia S.A., Fujian Shan S.A., Central de Insumos y Materias Primas para la Industria de Alimentos, Jaime Ortega Arciniega, Rocsa Colombia S.A., CI Work Chemical Ltda., G&G Sucesores Ltda., Avon Colombia Ltda., Gaseosas Posada Tobon S.A., C.I Súper de Alimentos S.A., Huntsman Colombia Ltda., Gipson Ltda., Quindiana de Químicos Ltda., Química Interkrol Ltda., Yequim Ltda., GMP Productos Químicos S.A., Scientific Products Ltda., Distribuidora de productos químicos Sesan Ltda., Manuchar Colombia Ltda., Laboratorios Baxter S.A., Inferex S.A., Merck S.A., Aditivos y Químicos S.A., Pan-pacific Andina Ltda., Cadbury Adams Colombia S.A., BPL Medical Ltda., Yanbal de Colombia S.A., Comestibles Aldor S.A., Ecolab Colombia S.A., Frito Lay Colombia Ltda., Productos y Equipos Técnicos Ltda., Luciano Martínez y Cía., Pinotho Ltda., Distribuidora de Químicos Industriales Ltda., Quintrading S.A., Elementos Químicos Ltda., SCHERING-PLOUGH S.A., Tecnología e Insumos Compañía Ltda., Laboratorios Wacol S.A., C.I Dulces la Americana S.A., Importadora de Químicos Dunamis IQSA S.A., Química Líder S.A., Amtex S.A., Floralife Colombia Ltda.
PAÍS DE PROCE- DENCIA	China, España, Uruguay, Estados Unidos.	Alemania, China, Estados Unidos, Uruguay, Corea del Sur, China, Alemania, Italia, México, España, Brasil,	China, Uruguay, Alemania, España, Estados Unidos, Italia, México, Polonia.	Uruguay, China, Estados Unidos, Alemania, Argentina, Tailandia, México, Brasil, Islas Virgenes Británicas, Italia.

		Perú, Luxemburgo.	Bélgica-	
CANTIDA D (CANTID AD TOTAL IMPORTA CIONES POR C/AÑO)	63.797,96 KG	3.518.218,92 KG	2.197.848,29 KG	2.565.491,36 KG
VR. DE LA IMPORTA CIÓN (VR. TOTAL IMPORTA CIONES POR C/AÑO)	66.542,04 USD	2.899.424,65 USD	2.992.775,53 USD	3.251.973,94 USD

Fuente: Información sobre las importaciones de Ácido Cítrico suministrada por la empresa Alpopular S.A., Santiago de Cali: 2008. 1 archivo de computador.

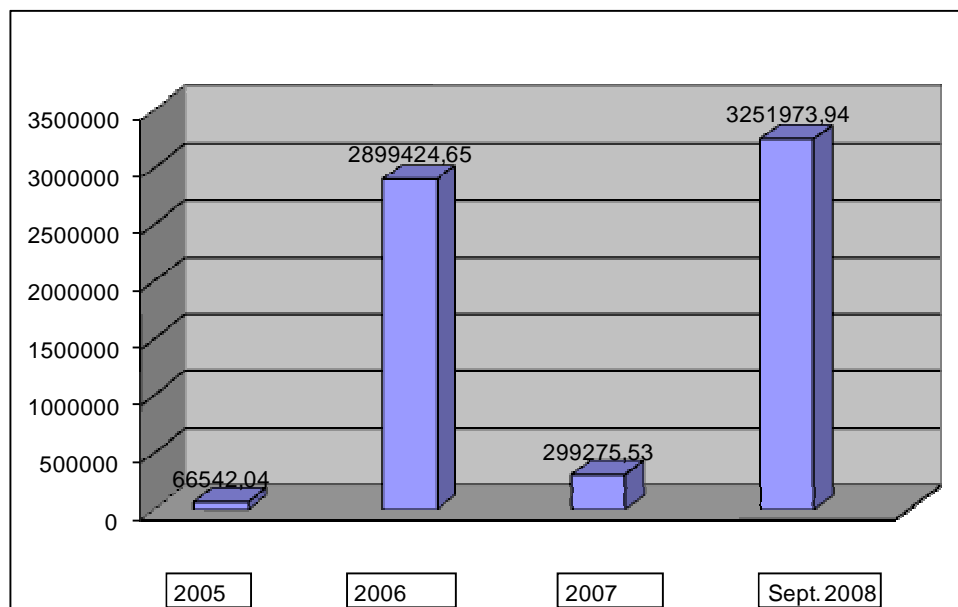
En esta figura se relaciona la cantidad de las importaciones de ácido cítrico por cada año, desde el 2005 a septiembre del 2008 y se puede observar como ha sido el crecimiento y el comportamiento de la demanda en los últimos años.

Figura. 2 Cantidad total importaciones de Ácido Cítrico del 2005 a septiembre de 2008.



En esta figura se relaciona los valores de las importaciones de ácido cítrico por cada año, desde el 2005 a septiembre del 2008 y se puede observar como ha sido el crecimiento y el comportamiento de la demanda en los últimos años.

Figura. 3 Valor de las importaciones del Ácido Cítrico por cada año.



✓ **Distribución urbana.** Cuenta con la estructura necesaria, tanto en recurso humano como en equipo, para garantizarle al cliente un manejo adecuado y seguro de sus mercancías a nivel urbano a través de la filial Aladdín Cargo.

✓ **Almacenamiento y administración de inventarios.** Efectuado de acuerdo con las normas técnicas y condiciones establecidas para las diferentes clases de mercancías. Cuenta con una amplia red de bodegas y patios en todo el país: 153,000 m2, Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín, Cúcuta, Buenaventura e Ipiales.

*Excelentes condiciones para la conservación de mercancías.

*Manejo bajo la supervisión de personal capacitado.

*Óptimas condiciones de seguridad.

*Apoyo con modernos equipos.

*Amparo automático contra incendio, hurto y demás riesgos propios del almacenamiento.

*Control permanente con respecto a cantidad, peso, volumen, tipo de empaque, fecha de vencimiento, estado, etc.

✓ **Transporte Nacional.** Tiene la estructura necesaria, tanto en recurso humano como en equipo, para garantizando al clientes un manejo adecuado y seguro de sus mercancías a nivel nacional a través de la filial Aladdín Cargo.

✓ **Operación Portuaria y Descargue de Buques.** Alpopular se encuentra calificado como operador portuario en los puertos de Barranquilla y Buenaventura, con equipos de descargue especializados adaptables a las

grúas de los diferentes buques graneleros. Coordinación del transporte urbano y hacia el interior del país.

✓ **Manejo Integral de Contenedores**

- Cargue en Sociedad Portuaria,
- Báscula en Sociedad Portuaria,
- Traslado del contenedor a Depósito Habilitado,
- Movilización del contenedor,
- Descargue dentro de la bodega,
- Desembalaje,
- Limpieza del contenedor,
- Traslado y entrega del vacío en el patio de la naviera

✓ **Agenciamiento Aduanero.** Alpopular S.A., como agencia de aduana autorizada, código 095, tramitará todas las declaraciones de importación y exportación requeridas para el objeto de la presente oferta de servicio, bajo cualquier modalidad solicitada por el importador-exportador, para esto podrá actuar como agencia aduanera, notificarse de las diferentes providencias que se expidan, presentar reclamos, contestar requerimientos especiales aduaneros de cualquier tipo, realizar visitas de inspección previa ante cualquier depósito o zona primaria aduanera, presentar solicitudes de liquidación oficial de tributos aduaneros, así como devoluciones de tributos aduaneros pagados en exceso y recibir devoluciones en dinero o cheque, y en fin, adelantar todos los trámites necesarios para obtener el desaduanamiento de la mercancía.

✓ **Asesoría en Comercio Exterior.** La amplia experiencia adquirida por Alpopular S.A. en el manejo de importantes proyectos de importación y exportación en sectores como el petrolero, energético, comunicaciones, automotriz, textil, oficial, manufacturero y de generación y distribución de gas, entre otros, le permiten ofrecer procesos con altos índices de eficiencia en logística y comercio exterior.

Mediante un equipo profesional especializado, busca soluciones económicas viables que respondan a las necesidades del cliente en importaciones y exportaciones, cumpliendo con la normatividad aduanera vigente.

Transporte Internacional. Servicios de agente de carga y fletes como operador multimodal, fletador, consolidador y desconsolidador de carga internacional, por vía aérea, marítima, fluvial, férrea o terrestre a través de nuestra filial Aladdín Cargo.

Usuarios o clientes. Empresas dedicadas a la actividad del comercio y empresas importadoras y exportadoras, que requieren utilizar todos o algunos de los servicios de la cadena logística, tales como transporte, almacenamiento, asesorías, agenciamiento aduanero, administración de archivos, y demás servicios que ofrece Alpopular.

Infraestructura. Alpopular S.A. es una empresa a nivel nacional, ubicada en 9 ciudades y en los puertos mas importantes de Colombia, la oficina principal esta ubicada en Bogotá, donde se encuentra el Gerente de la compañía a nivel nacional, el sector de estudio es Cali por lo tanto se profundizará en este, Alpopular se encuentra ubicada en el sector industrial de Yumbo, la cual cuenta con bodegas y un espacio donde se encuentra el departamento administrativo, el gerente regional, el subgerente, secretaria, contabilidad y tesorería, compras, etc. Cuenta con muelles para el cargue y el descargue, con una zona para contenedores, tiene una amplia zona para el manejo de sus actividades.

También tiene una sede en Zona Franca del Pacifico ubicada en la vía Yumbo-Aeropuerto la cual tiene una bodega y un sector de oficinas donde se encuentra ubicado el departamento de comercio exterior, cuenta con 4 muelles para el cargue y el descargue de la mercancía, además de los beneficios por ser régimen franco.²¹

✓ **Estructura organizacional.** La Figura 3 representa el organigrama de la empresa en estudio, se puede observar que hay una junta directiva, de la cual se deriva la presidencia y de esta cuatros grupos grandes, los lideres en los procesos de dirección, los lideres en procesos de evaluación y control, lideres de procesos misionales y lideres proceso apoyo, se observa que se despliegan las diferentes gerencia que ayudan a dirigir y verificar que los procesos de gestión se estén realizando.

✓ **Situación financiera.** En el Anexo A se presenta la información básica para el cálculo de los indicadores y en el siguiente cuadro los resultados, que evidencian.

Cuadro 5. Indicadores de gestión

INDICADOR	A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
Liquidez	1.60	1.64
Rentabilidad/Ventas	16.95	12.25
Nivel de Endeudamiento	19.42	19.21

Fuente: la autora con base en información del Anexo A.

1.5 METODOLOGIA

1.5.1 Tipo de estudio: El estudio es descriptivo. Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no esta interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por

²¹ ALPOPULAR S.A. Historia. [en línea]. Cali: Alpopular S.A, 2008. [Consultado 10 de Agosto de 2008]. Disponible en Internet. www.alpopupal.com.

encuestas (estudios por encuestas), aunque estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.”²²

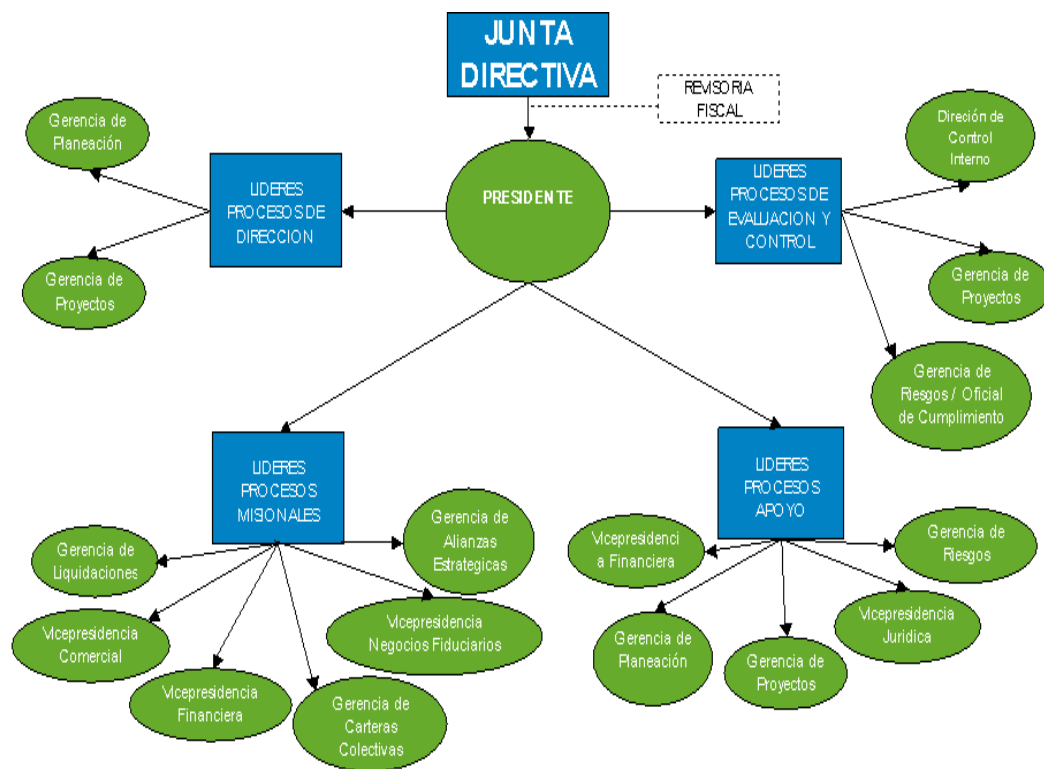
1.5.2 Fuentes de Información:

✓ **Primarias:** Jefe de Comercio Exterior, Coordinador comercio exterior, Contabilidad y tesorería, Subdirector de la empresa en estudio. Coordinador in house de Fujian Shan S.A., Banco popular.

✓ **Secundarias:** Documentos suministrados por la empresa, internet, libros.

1.5.3 Procedimientos:

Figura 4. Estructura organizacional por procesos



Fuente: Estructura organizacional por proceso Suministrado por la empresa Alpoplar S.A., santiago de Cali, 2008. 1 archivo de computador.

²² TAMAYO Y TAMAYO, Mario, Serie Aprender a Investigar. Módulo 2, La Investigación. Colombia: Editorial ICFES. 1999, p. 44.

2. PROCESO DE IMPORTACIÓN

2.1 PROCESO DE IMPORTACIÓN SEGÚN EL DECRETO 2685 DE 1999. Un proceso de importación contiene las siguientes actividades:

2.1.1 Identificación del producto a comprar. Se identifica de acuerdo a las exigencias del mercado y las necesidades de consumo, así como las posibilidades adquisitivas del importador. Es importante identificar las restricciones legales por usos y consumo, así como las medidas proteccionistas para el ingreso de productos extranjeros, las cuales se pueden estudiar en el arancel de aduanas porque este es una herramienta fundamental en los procesos de importación y exportación considerando que contiene información exacta y con los requerimientos legales que exige la norma, además de la importancia que tiene en la economía de un país, debido a que por medio de éste se obtienen recursos fiscales y se pueden limitar importaciones como protección a la industria nacional.

2.1.2 Selección de los proveedores. Los proveedores se pueden contactar por medio de entidades relacionadas con la actividad del comercio exterior, tales como: Cámara de Comercio, Zeiky, el ministerio de comercio, industria y turismo, entre otros.

Para su selección se deben conocer aspectos como la ubicación, el respaldo y calidad de los productos que ofrecen mediante una cotización formal con los requisitos exigidos por la compañía, se deben obtener mínimo tres cotizaciones para escoger la mejor opción.

Uno de los aspectos relevantes en el momento de elegir el proveedor son los acuerdos comerciales que se dan entre los países negociadores, si estos existieran, es importante por los beneficios que otorgan dichos acuerdos como el aprovechamiento de los incentivos arancelarios para el producto a importar. La posición arancelaria es un requisito vital ya que a través de ésta, se puede saber los tributos aduaneros (gravamen arancelario e impuesto sobre la venta, IVA) y demás requisitos para su importación.

2.1.3 Identificación del término de negociación internacional con el cual se va a comprar. Antes de iniciar una transacción de importación, se debe tener información del país de origen, como es su mercado, su producción, el comercio y conocer a los posibles vendedores del producto a importar, saber cuáles son los países productores, los países comercializadores, los precios ofertados, la calidad de los productos, variedad, seguridad y cumplimiento en envíos y entregas.

Cuando ya se tienen los posibles vendedores en el exterior, se les solicita una cotización formal del proveedor que se identifique como cotización pre venta, que son la factura pro forma o carta de oferta, la cual debe especificar las condiciones de la venta y de la negociación, tales como son: precio y características del producto, en el que se debe tener en cuenta la calidad, el año de fabricación, el trato al producto, entre otras características, según la cláusula de compra-venta. Esta cláusula se constituye bajo los términos de negociación internacionales que rigen la actividad del comercio exterior denominados INCOTERMS los cuales se tienen que establecer en posición arancelaria, también es importante saber las normas de clasificación, reglas todo contrato de compra-venta entre países para poder analizar las normas legales vigentes según los decretos y resoluciones más recientes que expida el gobierno Colombiano, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

✓ **Posición arancelaria:** Para la identificación de ésta es importante seguir estos parámetros, primero se debe saber qué tipo de producto es, características, usos, concentración de cada uno de sus componentes y composición química si se trata de un producto de esta naturaleza. Identificar a que capítulo pertenece, se tienen en cuenta las notas que están siempre antes de iniciar cada uno de estos y las de sección, como información preliminar antes de llegar a la de nomenclatura, también cuando se tiene la suficiente información del producto se puede identificar por descartes hasta encontrar la posición específica, también son muy útiles las notas explicativas.

Las Reglas Generales para la interpretación de la nomenclatura según el Arancel de Aduanas son:

1. Los títulos de las secciones, de los capítulos o de los subcapítulos solo tienen un valor indicativo, ya que la clasificación está determinada por los textos de las partidas y de las notas de sección o de capítulo, y si no son contrarias a los textos de dicha partida y notas.
 - a. Cualquier referencia a un artículo en una partida determinada alcanza el artículo incluso incompleto o sin terminar, siempre que esté presente las características esenciales del artículo completo o terminado. Alcanza también el artículo completo o terminado, o considerado como tal en virtud de las disposiciones precedentes, cuando se presente desmontado o sin montar todavía.
 - b. Cualquier referencia a una materia en una partida determinada alcanzar a dicha materia incluso mezcladas o asociadas con otras materias. Asimismo, cualquier referencia a las manufacturas de una materia determinada alcanza también a la constituida total o parcialmente por dicha materia. La clasificación de estos productos mezclados o de estos artículos compuestos se efectuara de acuerdo con los principios enunciados en la Regla 3.

2. Cuando una mercancía pudiera clasificarse, en principio, en dos o más partidas por aplicación de la regla 2b) o en cualquier otro caso, la clasificación se efectuará como sigue.

a. La partida con descripción más específica tendrá prioridad sobre las partidas de alcance más genérico. Sin embargo, cuando dos o más partidas se refieran, cada una, solamente a una parte de las materias que constituyen un producto mezclado o artículo compuesto o solamente a una parte de los artículos en el caso de mercancías presentadas en juegos o surtidos acondicionados para la venta al por menor, tales partidas deben considerarse igualmente específicas para dicho, producto o artículo, incluso si una de ellas lo describe de manera más precisa o completa,

b. Los productos mezclados, las manufacturas compuestas de materias diferentes o constituidas por la unión de artículos diferentes y las mercancías presentadas en juegos o surtidos acondicionados para la venta al por menor, cuya clasificación no pueda efectuarse aplicando la Regla 3ª); se clasifica según la materia o con el artículo que les confiera su carácter esencial, si fuera posible determinarlo;

c. Cuando la regla 3a) y 3b) no permitan efectuar la clasificación, la mercancía se clasificara en la última partida por orden de numeración entre las susceptibles de tenerse razonablemente en cuenta.

1. Las mercancías que no pueden clasificarse aplicando las Reglas anteriores se clasifican en la partida que comprendan aquellas con las que tengan mayor analogía.

2. Además de las disposiciones precedentes, a las mercancías consideradas a continuación se les aplicaran las reglas siguientes:

a. Los estuches para cámaras fotográficas, instrumentos musicales, armas, instrumentos de dibujo, collares y continentes similares, especialmente apropiados para contener un artículo determinado o un juego o surtido, susceptibles de uso prolongado y presentados con los artículos a los que están destinados, se clasifican con dichos artículos cuando sean del tipo de los normalmente vendidos con ellos. Sin embargo, esta Regla no se aplica en la clasificación de los continentes que confieran al conjunto su carácter esencial;

b. Salvo lo dispuesto en la Regla 5a) anterior, los envases que contengan mercancías se clasifican con ellas cuando sean del tipo de los normalmente utilizados para esta clase de mercancías. Sin embargo, esta disposición no es obligatoria cuando los envases sean susceptibles de ser utilizados razonablemente de manera repetida.

3. a clasificación de mercancías en la subpartida de una misma partida está

L

determinada legalmente por los textos de estas subpartidas y de las notas de subpartida así como mutatis mutandis, por las reglas anteriores, bien entendido que solo pueden compararse subpartidas del mismo nivel. A efectos de esta regla, también se aplican las notas de sección y de capítulo, salvo disposición en contrario.

B. Para partes y accesorios de uso general

Para la clasificación de las partes y accesorios de uso general, se tendrán en cuenta en cada caso las notas legales de sección, de Capítulo y de Subpartida del Arancel de Aduanas.

C. Para artículos auxiliares.

Se entiende como artículo auxiliar las herramientas, soportes y bases de máquinas, etc., que acompañan normalmente a una mercancía o que usualmente se le añaden en forma gratuita y se consideran como parte integrante de dicha mercancía.

D. Para Marcas.

Para la clasificación de mercancías en el Arancel de Aduanas no deberán tenerse en cuenta las marcas de fábrica, el nombre del fabricante, o el vendedor.

E. Las disposiciones de que tratan los párrafos precedentes, son de aplicación general, sin perjuicio de las disposiciones especiales contenidas en la Nomenclatura.”²³

✓ **Unidad Comercial:** ésta se encuentra determinada en el Arancel de Aduanas, la cual sería la unidad comercial con la que se debe declarar ó la que se debe presentar en la declaración de importación, la unidad comercial de la factura es pactada entre el Importador y el vendedor y es indiferente a la del arancel, solo que al momento de declararse se debe hacer la respectiva conversión de unidades, el Arancel nos indica las unidades por cada subpartida y se identifica con una U y un número al lado, ejemplo U1 (artículos o unidades).

✓ **Si se requiere o no algún visto bueno (INVIMA, ICA, Ministerio Medio Ambiente, Ministerio Agricultura, etc.).** En las notas de subpartida indica si requiere visto bueno, unidad comercial, acuerdos entre países. Los vistos buenos son clasificados de acuerdo a su uso: si es para consumo o contacto humano requiere visto bueno del INVIMA, si es para animales o vegetales necesita la aprobación del ICA, si se trata de productos relacionados con armas o artículos de guerra, o mercancía utilizada por las fuerzas armadas de Colombia, requieren autorización de Indumil. El certificado fitosanitario para consumo humano o el zoosanitario para animales, se deben expedir antes que

²³VALDERRAMA, Alfonso A. Arancel de Aduanas. Colombia: Editorial Legislación de Comercio Exterior, Lecomex Ltda., 2008. p. 82-83

la mercancía sea embarcada, ya que así se puede saber qué requisitos se deben cumplir para importar este tipo de mercancía ya que puede ser negada su importación.

✓ **Beneficio arancelario (Acuerdo Comercial).** El arancel de igual forma indica cuales son los acuerdos o tratados entre los países negociadores, esto es importante por los beneficios que pueden traer tales como el margen de desgravación o la exclusión del IVA, el arancel indica el gravamen y el IVA general o por acuerdos. La desgravación puede ser parcial o total.

✓ **Tributos aduaneros a pagar** (Gravamen e IVA); con la identificación de la posición arancelaria podemos consultar en el arancel cual es el gravamen al que tiene lugar el producto ya sea general o por acuerdo y cual es el IVA a liquidar y si hay alguna desgravación, por algún decreto o resolución expedida por la DIAN.

2.1.4 Análisis de costos para observar la viabilidad de la importación y tomar una decisión en donde se determinará si es viable o no la compra del producto.

✓ **Determinar el valor del flete internacional:** Para determinar este valor es importante tener en cuenta algunos gastos tales como, Recargos por gasolina, seguridad, y demás gastos adicionales generados en el país de origen, al igual que el flete internacional por transporte al país de destino, la ubicación del proveedor es importante por que así mismo su flete varia a mayor distancia, mas es el valor del flete y viceversa. Este valor se calcula para poder liquidarse los tributos aduaneros en la declaración de importación.

✓ **Determinar el seguro internacional:** Este se calcula de acuerdo a la póliza de cumplimiento que tenga el comprador o al tipo de negociación con el proveedor, Generalmente estas traen una tasa que se aplica al valor de la mercancía, en algunos casos sumado el flete y otras traen un costo de la póliza en dólares unas son globales lo que significa que son para todas las importaciones que realice un mismo importador y otras son especifica por cada importación. Al igual que el flete es esencial para la liquidación de tributos. Se puede presentar la póliza de seguro de cumplimiento o una certificación de seguro de la empresa aseguradora.

✓ **Definir el lugar de nacionalización de la mercancía:** Este se define por diferentes razones, las cuales son:

-Traslado a una Zona Franca: Esta tiene diversos beneficios, la mercancía puede permanecer el tiempo que quiera en el depósito y no tiene vencimientos de términos, es más fácil para inspecciones de la DIAN, además de ahorrar dinero en los costos en puerto, como montacargas, embalaje y desembalaje, uso de infraestructura entre otros.

-En puerto cuando la mercancía se necesita con urgencia o cuando esta mas cerca de su destino final. Se nacionaliza normalmente en zonas cercanas al comprador, puerto o frontera o a la distancia más cercana donde permanecerá el producto.

✓ **Factura Comercial:** Es el contrato de compra-venta entre el vendedor y el importador, esta debe tener la descripción genérica de la mercancía, la moneda de negociación, el termino de negociación, valor unitario y valor total, cantidad a importar, el nombre y datos de contacto del vendedor en el exterior y nombre e información de contacto del importador, además el tiempo de reembolso, forma de pago y fecha de expedición y vencimiento. Es necesario que este documento se encuentre bien diligenciado en el momento de presentar la declaración de importación.

✓ **Declaración de importación:** Es el documento donde se nacionaliza la mercancía, para su libre disposición en el territorio nacional, se debe pagar los tributos aduaneros de acuerdo a lo estipulado por la posición arancelaria, es de suma importancia que la información suministrada en esté sea veraz y bien diligenciada, ara evitar sanciones, aprehensiones y demás actos exigidos por la norma.

2.1.5 Proceso a través del agente de aduanas. De acuerdo al decreto 2685 de 1999 el proceso de nacionalización se debe realizar a través de un Agente de Aduana cuando el valor FOB sea mayor o igual a los US\$1000:

Definir el Agente de Aduana para entregar el mandato especial o poder en cumplimiento de la norma legal aduanera.

Establecer la comisión de aduana y los gastos de nacionalización (Pre inspección de la mercancía, inspección de la mercancía movimientos internos dentro de las instalaciones del lugar de nacionalización), gastos autorizados (fotocopias, faxes, transportes, correo), elaboración de declaración de importación y en su defecto la declaración Aduanera de valor el cual determina el valor en Aduanas (Base para el pago de los Tributos Aduaneros) de las mercancías objeto de Importación cuando el valor de la mercancía sea mayor o igual US\$ \$5000, elaboración de Registro o Licencia de Importación si se requiere, gastos en puerto, gastos de transportes, liberación de documentos de transportes, etc.

La comisión de aduanas, es una tarifa que se pacta entre el agente de aduanas y el importador, esta tarifa está sometida a la frecuencia con que importa el comprador, si es constante se llega a un acuerdo de una tarifa más baja y unos mejores beneficios, la cual puede ser en promedio el 0.35% del valor CIF de la mercancía y se pactan las demás tarifas de acuerdo a los gastos y los demás eslabones de la cadena logística a la cual quiere adquirir el importador, si se va a manejar todo un paquete, agenciamiento aduanero, transporte, almacenamiento, entre otros, tiene mejores beneficios, así como si es un

importador esporádico la tarifa sería diferente más alta y sin mayores beneficios.

Siempre cuando la importación genere un costo en el exterior, lo que significa que realmente es una compra internacional debe existir un reembolso que sería el pago de la importación, la cual se efectúa a través de las entidades financieras que nos sirven como medio de intermediación entre el proveedor y el comprador, tales como bancos comerciales, compañías de financiamiento comercial, casas de cambio autorizadas, por las cuales se hace las transacciones, la forma de pago que puede ser giro directo, negociación directamente con el proveedor, carta de crédito u otra es definida por el vendedor.

La forma de pago que propone el vendedor (Carta de Crédito, Giro Directo, Giro Anticipado, Cobranza)

- Establecer porque banco comercial se realizaran el pago.
- Establecer los gastos financieros de operación.

2.2 PROCESO DE IMPORTACION DEL ACIDO CITRICO.

El proceso de importación del Acido Cítrico se realiza en la empresa de la siguiente manera:

-Primero se debe saber cuál es la modalidad de importación con la que se realizara. Para este producto se aplica la importación ordinaria; consiste en la introducción de mercancía extranjera al territorio aduanero nacional, con el fin de permanecer en él de manera indefinida, en libre disposición con el pago de los tributos aduaneros a que hubiera lugar, dejando claro este concepto de acuerdo al Decreto 2685/99. Art. ,

-Se define el tipo de importador, en este caso el tipo de importador es distribuidor, ellos traen la mercancía que son diversos tipos de químicos entre los cuales está el Ácido Cítrico y lo distribuyen a nivel nacional a otro tipo de empresas que son fabricantes.

-Se identifica la mercancía, en este estudio se trata de Ácido Cítrico Citrus ($\text{H}_3\text{C}_6\text{H}_5\text{O}_7$), Cas No 77-92-9, el cual puede ser en cristales o granular, de color blanco, sabor ácido, soluble en el agua o insoluble en el alcohol, usado en alimentos, bebidas e industrias farmacéuticas, con un nivel de peligrosidad.

-Definiendo esto, el paso a seguir es la consecución de él proveedor, para la obtención de este la empresa importadora aplico lo recomendado anteriormente, y escogió como proveedor la empresa Andesia Corp.

-El término de negociación, el cual normalmente para este estudio es FOB en la importación del Ácido Cítrico.

- La forma de pago de la empresa que importa este producto generalmente es negociación directa con el proveedor, el tipo de importación es reembolsable. Para el Ácido Cítrico se negoció con Andesia Corp. 45 días según factura.

-Se pacta el transporte internacional, el cual es multimodal lo que significa que viaja con dos o más tipos de transporte marítimo y férreo ó terrestre, se define naviera y empresa que realice el transporte terrestre o férreo.

-Inicia la etapa del proceso de nacionalización, Alpopular S.A. que es la empresa prestadora de este servicio, el importador elige depósito en el que se almacenará la mercancía y se decide si se nacionalizará en puerto o en OTM o DTA, se identifica la posición arancelaria y los requerimiento por la DIAN de acuerdo a la mercancía, tales como vistos buenos, certificado sanitarios, registros o licencias de importación.

- El Ácido Cítrico pertenece a la partida 29.18. Ácido Carboxílicos con funciones oxigenadas suplementarias y sus anhídridos, halogenados, peróxido y peroxiácidos, sus derivados halogenados, sulfatado, nitrados o nitrosados y su subpartida específica es 29.18.14.00.00 Ácido Cítrico.

-Se le informa al cliente cuáles son los impuestos que debe pagar por nacionalizar Ácido Cítrico, el cual tiene gravamen 10% e IVA 16%. El cliente sabiendo esta información puede programar cuando realizar el pago para liberar la mercancía.

-El Ácido Cítrico como se definió anteriormente es un aditivo para la elaboración de alimentos, bebidas, etc., por tal razón requiere registro de importación y vistos buenos del INVIMA, este proceso se puede ir ejecutando así la mercancía no haya llegado a puerto, el agente aduanero elabora el registro con los respectivos Vistos Buenos, la demora de la aprobación del registro esta en el pago de los vistos buenos, es importante su aprobación para la aceptación de la declaración de importación.

-Algunas de las ventajas de nacionalizar en Cali en la zona franca del pacífico son:

La disminución de costos en puerto: el trámite de tránsito aduanero se realiza dentro de los 6 días siguientes a la llegada del buque, por lo cuales disminuye el pago de bodegajes en puerto, los tránsitos aduaneros pocas veces son seleccionados para inspección por parte de la DIAN, lo que hace que los costos de inspección, movilización y de desembalaje que es en promedio de 1.000.000 de pesos, se reduzca o desaparezca.

Disminución de costos por mora en contenedores: ya que son devueltos a puerto o al patio autorizado, una vez la mercancía es desembalada en las bodegas.

La mercancía sufre menos daños: ya que no son manipuladas en puertos, donde los operarios no tienen cuidado por los altos volúmenes y desconocimiento del manejo de la carga.

-La mercancía puede ser inspeccionada por el cliente si se encuentra en Cali o en su defecto por el Agente Aduanero previo a la nacionalización, para Constatar que el proveedor haya despachado correctamente, en caso de envíos errados se puede redespachar la mercancía sin mayores complicaciones, póliza por reembarque ni pago de tributos. El tiempo de permanencia de la mercancía sin nacionalizar es ilimitado a diferencia del depósito aduanero o puerto que es de un mes.

-Se pueden realizar nacionalizaciones parciales, lo que permite manejar el flujo de caja de la compañía, por que no tendrá tributos pagos de su mercancía que se tardará en vender, puede pagar menos tributos al aprovechar cuando la tasa de cambio baja para nacionalizar.

Dejando claro las ventajas de nacionalizar en puerto o en tránsito aduanero, es claro que en este caso que es importación de Ácido Cítrico y que requiere obligatoriamente inspección del INVIMA es más favorable realizar un DTA hacia la zona franca del Pacífico.

-Se procede hacer el DTA, se envía documentos a la DIAN, fotocopia del BL factura, lista de empaque, mandato y con la carta del transportador aceptando el transporte, revisión documental y deciden si hay o no inspección física después de estar todo bien, se acepta el transito. Se entrega documentos al transportador para que traiga la mercancía hasta el depósito de las bodegas de Alpopular S.A. Zona Franca del Pacífico.

Para hacer el transito se necesita obligatoriamente BL's Originales, mandato, tener radicado al cliente en SPRBUN, para esto se debe enviar a la sociedad portuaria un modelo de poder con cámara de comercio original, para que los documentos salgan a nombre del cliente, fotocopia de la factura y lista de empaque, se debe saber con qué naviera viene la mercancía, se le envía un formato de poder que tiene la naviera para que lo diligencie el poder con firma autenticada se envía a la naviera con cámara y comercio original, la liberación de BL'S, es un paso fundamental en el proceso de importación ya que es un documento requerido por la DIAN, y se tiene que trabajar con original, el promedio que cobra una naviera para liberar BL y por los gastos es de 140.000 pesos, estos gastos son: papelería, certificación de fletes, desmonte, comodato, liberación BL Máster e hijo, además a este se le suma el valor que debe pagar por fletes que varía de acuerdo a la cantidad de mercancía que se esté importando, en esta caso se paga un promedio de USD 2.400 dólares.

-Al terminar el tránsito y llegar la mercancía a la zona franca, se realiza una preinspección a cargo de la agencia aduanera, la cual verifica que los sacos estén bien marcados, que cumpla con la mercancía documental, procediendo a solicitar a la DIAN la inspección sanitaria, para obtener el certificado de

inspección sanitaria que se requiere por ser Ácido Cítrico y un aditivo en productos alimenticios, el valor de este certificado INVIMA es de \$76.917 pesos. Los requisitos que se necesitan para que aprueben el certificado de INVIMA aparte de su costo, el cual se paga por medio de la pagina Web son; tener el registro de importación aprobado, fotocopia factura, lista de empaque, Original del certificado sanitario de origen, certificado de Análisis, los sacos o mercancía debe venir marcada con número, de lote, fecha de fabricación, fecha de vencimiento, empresa fabricante, no puede llegar mercancía en mal estado, sacos rotos o averiados, ya que es de consumo humano. Los documentos se envían en la mañana y el inspector programa visita en la tarde, él revisa que la mercancía cumpla con todos los requisitos y emite el certificado de inspección sanitaria.

-Cuando la mercancía ya esta inspeccionada por el INVIMA y tiene todos los documentos soportes requeridos, se puede iniciar el proceso de nacionalización. Se elabora la declaración de importación, de valor y se radican documentos soportes en la pagina de la DIAN SYGA Importaciones, se realiza pago en banco de los tributos aduaneros y se realiza el tramite de levante de mercancías.

-En cuanto a los tiempos, dependen de la entrega de los documentos originales y copias que deben ser entregados por el cliente a la agencia aduanera, el tiempo promedio para este proceso es de 3 días para no generar costos de bodegaje, al pasar estos días empieza a regir la tarifa de bodegaje. Almacenamiento depósito aduanero Zona Franca 200.000 pesos tarifa en decadales.

2.3 COMPARATIVO DEL PROCESO ACTUAL FRENTE AL ESTABLECIDO POR EL DECRETO 2685 DE 1999.

Se puede observar que la Agencia Aduanera realiza el proceso actual de importación del Ácido Cítrico siguiendo las exigencias de la DIAN de acuerdo al decreto 2685 de 1999. El problema no está en el proceso sino en la planeación y organización.

El proceso presentado por el decreto en referencia es un proceso complejo y bien estructurado y legal de acuerdo con las exigencias de la norma, es importante tener en cuenta su aplicación en cualquier proceso de importación, pero debe trabajarse conjuntamente con una excelente planeación, organización y un buen conocimiento del tema para hacer de este un proceso exitoso.

2.4 COSTOS DE LA NACIONALIZACIÓN DE ÁCIDO CITRICO

En el siguiente cuadro se relacionan los costos de la nacionalización primero se relaciona la información como; nombre y ubicación del proveedor, cantidad a importar, tipo de mercancía, la agencia de aduana que realizara el proceso de nacionalización, deposito de aduana.

Después sigue identificar los valores de los Gastos estimado, en donde se hace un presupuesto de la importación gastos de embarque, valor FOB, fletes transporte internacional, recargos por flete, liberación documento de transporte, gravamen, uso de infraestructura, bodegajes SPRBUN por día, Los Gastos Operador Portuario donde se describinan elevador en cargue, sello de seguridad, apertura inspección, traslado elevador traslado zona de fiscalización para inspección en puerto, tiquete de peso, desembalaje del contenedor, deposito contenedor por días, seguro de cumplimiento, flete terrestres, comisión agencia aduanera, gastos autorizados, otros gastos, los gastos financieros, comisión L/C Giro directo, gastos bancarios de reembolso, intereses sobre carta crédito, IVA.

Cuadro 6. Preliquidación de Importación del Ácido Cítrico.

PRELIQUIDACION DE IMPORTACIONES

Proveedor	ANDESIA CORP.
Pais Ciudad	Estados Unidos- Florida
Cantidad de Articulos	960 Bultos de 20 kg C/u
Clase de Articulos	Acido Cítrico
SIA	ALPOPULAR S.A.
Aduana de Nacionalización	CALI
Deposito de Aduana	ALPOPULAR S.A.
FOB	\$ 19.250,00
Flete	\$ 6.473,00
Seguro	\$ 19,25
CIF	\$ 25.742,25

PEDIDO: 5102
FECHA: Agosto-21-2009

GASTOS ESTIMADOS

DETALLE	US\$	TIPO DE CAMBIO	VALOR DEFINITIVO \$
Gastos de Embarque	50	2400	\$ 120.000,00
Valor FOB	19200	2400	\$ 46.080.000,00
Subtotal Valor FOB	19250	2400	\$ 46.200.000,00
Fletes Transporte Internacional	4472	2400	\$ 10.732.800,00
Recargos por Fletes	2001,2	2400	\$ 4.802.880,00
Liberación Documento-Transporte	62,5	2400	\$ 150.000,00
Gravamen Al 10 %	2574,23	2400	\$ 6.178.140,00
Uso de Infraestructura	80	2400	\$ 192.000,00
Bodegajes SPRBUN * Dia	45	2400	\$ 108.000,00
Gastos Operador Portuario			
Elevador en cargue	111,66	2400	\$ 267.984,00
Sello de seguridad	4,375	2400	\$ 10.500,00
Apertura Inspección	27	2400	\$ 64.800,00
Traslado Elevador traslado Zona de Fiscalización, para nspección en puerto	250	2400	\$ 600.000,00
Tiquete de peso	7,79	2400	\$ 18.696,00
Desembalaje del contenedor	277,79	2400	\$ 666.696,00
Deposito Contenedor	250	2400	\$ 600.000,00
Demoras en el contenedor * días	35	2400	\$ 84.000,00
Seguro de Cumplimiento	19,25	2400	\$ 46.200,00
Fletes Terrestres	583,33	2400	\$ 1.399.992,00
Comisión SIA	208,33	2400	\$ 499.992,00
Gastos Autorizados	27	2400	\$ 64.800,00
Otros Gastos	8	2400	\$ 19.200,00
Subtotal Valor CIF	11.044,45	2400	\$ 26.506.680,00
Gastos Financieros			
Comisión L/C - Giro Directo	50,95	2400	\$ 122.280,00
Gastos Bancarios de Reembolso	700	2400	\$ 1.680.000,00
Intereres Sobre Carta de Crédito			\$ 64.487,00
TOTAL LIQUIDACION	31.072,27	2400	\$ 74.573.447,00
Impuestos a las Ventas 16%	4530,64	2400	\$ 10.873.536,00
Liquidacion del costo en Pesos Col			\$ 85.446.983,00

Costo Unitario Global	\$ 77.680,67
S/ Unidad Facturada	\$ 960,00
Factor (US\$ A \$ COL)	\$ 3.824,28

3. DIFICULTADES EN EL PROCESO DE IMPORTACIÓN Y NACIONALIZACIÓN DE ÁCIDO CÍTRICO

3.1 DIFICULTADES

De acuerdo con información obtenida de los directivos de la empresa objeto de estudio y de la observación realizada por la autora, en el proceso de importación de Ácido Cítrico se han detectado las siguientes dificultades: desconocimiento en el proceso por parte del importador, consecución del proveedor, demoras por las distancias y el medio de transporte, demoras en el proceso por el cuidado de la mercancía, tramitología de la nacionalización, demoras por parte del cliente, problemas presentados en el momento del pago de los tributos aduaneros, información automatizada de la DIAN y dificultades de los agentes aduaneros.

3.2 ANÁLISIS

3.2.1 Desconocimiento en el proceso por parte del importador.

- **Causas:** Poca información para los importadores puesto que las capacitaciones por lo general son para los agentes aduaneros. Cuando son importadores nuevos el desconocimiento es mayor. No obstante, no hay entidades que capaciten a los compradores sobre los procesos que se deben seguir para realizar una importación.
- **Efectos:** Demoras en trámites de nacionalización, mayor factibilidad de errores, aumento de costos y actividades repetitivas e innecesarias.
- **Posibles soluciones:** Capacitación para todos los actores de una importación, agentes aduaneros, transportadores, navieras, aerolíneas, importadores.

3.2.2 Consecución del proveedor. Para su selección debe cumplir con ciertas características o perfil, se debe tener en cuenta el país donde se encuentra ubicado, negociación, forma de pago, calidad, entre otros. Este proceso se demora entre 15 y 35 días.

- **Causas:** es dispendioso porque implica múltiples actividades, las cuales son: Ubicar los vendedores del producto que se desea importar, solicitar cotizaciones, pactar negociación en cuanto a calidad, precios y tiempos de

entrega, tener en cuenta ubicación, país y ciudad y tiempo que demora la trayectoria del puerto de origen al de destino y tomar la mejor opción.

La ubicación del proveedor: las distancias extensas generan demora para la llegada de la mercancía al puerto de destino, el transporte influye en este tiempo.

- **Efectos:** Demoras en trámites de nacionalización, riesgo de mercancía con poca calidad, incumplimiento en entregas, demoras por distancias, mercancía muy costosa la cual incrementa los costos de la importación, se elevan otros costos relacionados con todo este proceso.

- **Posibles soluciones:** Elegir un proveedor a una distancia más cercana, negociar un buen precio, excelente calidad y cumplimiento en negociaciones pactadas y fechas de entregas.

3.2.3 Demoras por la distancia y el medio de transporte. El tiempo oscila entre 30 días si viene de China y 15 días si viene de Brasil.

- **Causas:** el tiempo de entrega está relacionado con la localización del proveedor y de los medios de transporte utilizados. Generalmente este producto proviene de países como China, Hong Kong, España, Chile.

- **Efectos:** Demoras en llegada de la mercancía al puerto de destino, en trámites y entrega de la misma, seleccionar el país equivocado puede generar más costos en transportes, puede generar incumplimientos en tiempos pactados y elevar costos.

Posibles soluciones: Buscar proveedores que estén en un país más cercano que reduzca tiempo en la llegada de la mercancía, proveedores que ofrezcan un buen precio y calidad.

3.2.4 Demora en el proceso por cuidado de la mercancía:

- **Causas:** el producto no se puede mojar, debe ser manipulado con mucho cuidado, no puede tener contacto con el aire, ni con el hombre hasta el momento que se vaya a utilizar en algún proceso de producción, porque es para consumo humano y puede verse expuesto a bacterias y contaminarse. Esto implica tiempo.

Desconocimiento en procesos logísticos para importar este tipo de productos, como la manipulación de la mercancía, embalaje, transporte y coordinación del cargue y descargue sin que la mercancía se afecte.

- **Efectos:** Deterioro de la mercancía, demoras en tiempos pactados, aumento de costos.

- **Posibles soluciones:** Capacitar las personas involucradas en el proceso del manejo de la mercancía para que conozcan como debe ser manipulada.

3.2.5 Tramitología de nacionalización: se demora alrededor de 3 días pero puede demorarse más si el importador no entrega la documentación requerida a tiempo.

- **Causas:** Documentación incompleta y demoras en enviarla al agente aduanero por parte del importador. Demoras por inspecciones obligatorias como las del INVIMA para productos de consumo humano.

- Dificultad en el pago de las declaraciones de importación, ésta por no tener disponibilidad inmediata de dinero por parte del importador o por realizar mal la transferencia bancaria.

-Se deben realizar alrededor de 8 actividades: diligenciar documentos tales como declaración de importación, declaración andina del valor, acta de reconocimiento, solicitud de registro sanitario, entre otros; tramitar inspecciones obligatorias, Registro o Licencia de importación, radicar documentos soportes, Acta de preinspección, levante de la mercancía.

-Los documentos que se requieren por ser un producto para la elaboración de alimentos, como la licencia de importación previamente aprobada y la inspección y registro sanitario obligatorio, requieren un tiempo de mínimo 15 días aproximadamente.

-**Efectos:** Documentación incompleta que puede ocasionar sanciones, demoras en elaborar, presentar declaraciones y hacer uso libre de la mercancía, tiempo y costos.

-**Posibles Soluciones:** Solicitar documentación con un buen margen de tiempo, realizar un Check List para el cliente donde pueda consultar cual es la documentación requerida y capacitar a los actores que intervienen en este proceso.

3.2.6 Demora por parte del cliente:

- **Causas:** En ocasiones el cliente no hace llegar los documentos a los agentes aduaneros y retrasa el proceso, ocasionado tiempo muerto en el proceso de nacionalización.

- **Efectos:** Retrasos en la elaboración y presentación de la declaración de importación y de la declaración del valor, posibles errores, incremento en costos.

- **Posibles soluciones:** Capacitar los importadores para que conozcan sobre el proceso y los documentos exigidos, enviarles un modelo de Check list donde ellos puedan identificar los documentos que deben enviar al agente aduanero.

3.2.7 Problemas presentados en el momento del pago de los tributos aduaneros.

- **Causas:** Fondos insuficientes en las cuentas de los clientes, transferencia mal radicada, cuando se realiza el pago, en algunas declaraciones se demora la transmisión del pago a la página web de la DIAN, la cual aparece en la declaración virtual y es obligatorio para solicitar levante, este último es problema del Banco.

- **Efectos:** Retrasos en la solicitud del levante y en la disposición de la mercancía, demoras para finalizar el proceso de importación y altos costos.

- **Posibles soluciones:** Capacitar los importadores, constatar que el dinero ya esta disponible para evitar retrasos en bancos.

3.2.8 Información automatizada con la DIAN.

-**Causas:** La página de la DIAN a veces es muy lenta y es difícil consultar la información, problema externo y esporádico.

- **Efectos:** Retrasos para transmitir la declaración de importación, radicar documentos soportes, para aceptar la declaración, demoras en aparecer el pago de la declaración y por ende en la solicitud del levante y en la disposición de la mercancía, demoras para finalizar el proceso de importación y elevados costos.

- **Posibles soluciones:** Recomendar a esta institución la revisión y mejoramiento de su infraestructura técnica para agilizar la Tramitología. Considerar en la Planeación el tiempo que se pueda demorar este trámite para minimizar el error.

3.2.9. Dificultades de los agentes aduaneros

- **Causas:** Personal reducido para cumplir con las exigencias de los diferentes clientes.

Por ser el agenciamiento aduanero el último eslabón de la cadena de nacionalización, sobre esta recae todo el tiempo perdido en procesos anteriores.

Demoras en recolectar los diferentes documentos soportes de la importación en el menor tiempo posible y que cumplan todos los requisitos de la norma, tales como factura comercial original, lista de empaque, registro o licencia de importación previamente aprobados, entre otros.

Escasas estrategias a corto, mediano y largo plazo que mejoren el proceso de importación del Acido Cítrico.

- **Efectos:** Lentitud en la elaboración y presentación de la declaración de importación y del valor, el tiempo perdido en los procesos anteriores afectan directamente el tiempo de los agentes aduaneros lo que les implica trabajar sobre el tiempo, posibles errores por falta de documentación y retrasos en procesos, pérdida de tiempo en procesos innecesarios que absorben el tiempo.

- **Posibles soluciones:** Distribuir mejor las tareas, capacitar el personal, contar con el recurso humano necesario, capacitar importadores y suministrarles un check list para que tengan claro los documentos que se requieren, reorganizar y reestructurar los procesos con el fin de eliminar proceso repetitivos.

En el Cuadro 7 se resumen las debilidades con sus causas y las estrategias a desarrollar.

Cuadro 7. Identificación de dificultades, causas y estrategias.

PROBLEMA	CAUSAS	ESTRATEGIA
-Desconocimiento en el proceso por parte del importador	-Información escasa -No se tiene en cuenta el importador sino al agente aduanero -Importadores Nuevos	Capacitación
-Consecución del proveedor	- Ubicación -Términos de negociación - Costos	Búsqueda de proveedores más cercanos con mejor precio, con igual o superior calidad.
-Demoras por las distancias y el medio de transporte.	- Localización del proveedor. -Medio de transporte.	Búsqueda de proveedores más cercanos con mejor precio, con igual o superior calidad.
-Demoras en el proceso por el cuidado de la mercancía.	-No se puede mojar el producto. -No puede tener contacto con el aire -Producto para uso humano y no se puede contaminar.	Sistema de embalaje y capacitar el personal encargado de su manipulación.
-Tramitología de la nacionalización.	-Documentación incompleta. -Demoras por inspecciones obligatorias. -Demoras en el pago de la declaración de importación.	Planeación

PROBLEMA	CAUSAS	ESTRATEGIA
-Demoras por parte del cliente.	-El importador no hace llegar los documentos a tiempo a los agentes aduaneros.	Planeación
-Problemas presentados en el momento del pago de los tributos aduaneros.	-Fondos insuficientes en las cuentas de los clientes. -Transferencias mal radicadas. -Demoras en la transmisión del pago.	Planeación
-Información Automatizada de la DIAN	-Pagina Web es lenta. -Dificultad para consultar la información.	Planeación
-Dificultades de los agentes aduaneros.	-Personal reducido vs. Muchos clientes vs. muchas actividades. -Tiempo perdido en procesos anteriores. -Demoras en recolectar los diferentes documentos soportes.	Planeación y organización interna.

4. ESTRATEGIAS PROPUESTAS

4.1 CAPACITACIÓN A LOS IMPORTADORES

4.1.1 Objetivo: Capacitar los importadores en busca de mejorar el proceso de plan de importación, reduciendo tiempos y costos.

4.1.2 Descripción: Las capacitaciones realizadas por la DIAN son generalmente para los agentes aduaneros, las estrategias que debería implementar Alpopular S.A. la empresa en estudio son:

-Realizar jornadas de capacitación para sus clientes con una conferencia sobre todo lo que implica aduaneramente un proceso de importación, en donde tengan en cuenta no solo importadores y exportadores, sino también empresas transportadoras, departamento de logística y los demás autores involucrados.

-Aprovechar la figura de Operador Integral Logístico para hacer contacto directo con la DIAN y los demás entes encargados de las capacitaciones que ellos realizan, para que tengan en cuenta también a los importadores, transportadores, depósitos y demás, no solo pertenecientes a Alpopular S.A. sino de cualquier otra compañía.

4.1.3 Actividades para la implementación:

- Programar las jornadas de capacitación.
- Divulgar el plan de capacitación contenido en las jornadas.
- Hacer seguimientos a los involucrados.
- Contactar a las empresas encargadas de la capacitación para que involucren a los importadores.
- Hacer seguimiento al plan y evaluar los resultados.

4.1.4 Recursos:

-Humanos: Capacitadores, empresas colaboradas y personas a capacitar

-Materiales: Folletos, presentaciones en power point o en Flash, documentos físicos y en cualquier tipo de programas que contenga información relacionada.

4.2 BÚSQUEDA DE PROVEEDORES MAS CERCANOS CON MEJOR PRECIO, CON IGUAL O SUPERIOR CALIDAD.

4.2.1 Objetivos: Reducir el tiempo y el costo de la importación.

4.2.2 Descripción: Buscar el proveedor o los proveedores ubicados a distancias más cercanas, que pueda ofrecer buen precio y buena calidad de la mercancía y además de dar el cuidado que se le debe tener a este tipo de producto. Esta búsqueda se puede realizar por medio de Internet, Investigando la competencia, cámara de comercio, DIAN, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, etc.

4.2.3 Actividades para la implementación:

- Crear una base de datos de proveedores
- Investigar a dichos proveedores
- Solicitar cotizaciones, garantía, certificaciones y si es del caso muestra del producto.

4.2.4 Recursos

-Humanos: Proveedores e Importadores, navieras.

-Materiales: Documentos, facturas, internet.

4.3 SISTEMA DE EMBALAJE

4.3.1 Objetivos: Optimizar el sistema de embalaje que asegure proteger la mercancía de cualquiera de los actos que pudiera deteriorarla.

4.3.2 Descripción: Aplicar el embalaje correcto al producto, teniendo en cuenta los diferentes tipos de empaques o embalajes, según indagación los que se pueden utilizar son:

✓ “Bidón: Contenedor de metal o plástico, generalmente de una capacidad de cinco galones. Se usa, por ejemplo, para gasolina y líquidos similares.

✓ Bolsa: Contenedor preformado, hecho de cualquier material flexible, abierto en un extremo por el cual se llena. Puede fabricarse de una capa o de capas múltiples de materiales similares o por combinación de materiales diferentes, por ejemplo; papel, hoja de aluminio, textiles o películas plásticas, Las bolsas grandes para embarque o para trabajo pesado se denominan sacos. Los cuatro tipos básicos de bolsas son los siguientes:

-De abertura automática. Este tipo de bolsa puede abrirse con un rápido tirón; está hecha con fuelles laterales y un fondo cuadrado, lo que le permite quedar parada cuando está vacía.

- Fondo de mochila. Es una bolsa de papel o plástico que, se llena, presenta un fondo plano.

-Plana. Es de construcción sencilla sin fuelles.

- Cuadrada. Presenta un fondo doblado y fuelles de reducir el ancho cuando está cerrada, pero son reducir la capacidad.

✓ Contenedores: Cualquier recipiente usado como envase o embalaje para el transporte o la comercialización. Se distingue el contenedor de embarque: estructura reutilizable, relativamente grande, que se llena con objetos o embalajes de menor tamaño, para facilitar el transporte y la distribución de las mercancías.

✓ Estiba / estibar: Apilamiento de cajas o embalajes, ensamblados en un arreglo vertical.

✓ Etiqueta: Pieza de papel, película u hoja de aluminio que se fija a un envase o embalaje. La etiqueta generalmente contiene diseños gráficos e información impresa relativa al producto. Recientemente han aparecido las eco-etiquetas, que informan sobre la calidad de impacto ambiental del conjunto envase – producto.

✓ Marcado: Aplicación de símbolos, números, etc., impresos sobre contenedores o etiquetas, para identificar, almacenamiento, manejo, envío, etc. Puede realizarse de modo manual utilizando matrices de copiado, plumas, tinta, etc., o en forma automática en las líneas de envasado.

✓ Saco: Generalmente se refiere a una bolsa grande diseñada para uso rudo, hecha de papel u otro material flexible como plástico o fibra textil. La forma más común en papel es el saco multicapa, que se construye con varias capas de forma tubular, uniendo sus terminaciones por cosido o con adhesivos. El material de las caras interiores varía según las demandas del producto y puede incluir todo tipo de papeles, películas plásticas y hojas de aluminio. Un saco de boca abierta se entrega con el fondo cerrado. La boca generalmente se cierra cosiéndola, después del llenado. A veces se adapta una válvula en una de las esquinas, con una boquilla que puede ser insertada para el llenado del producto. Cuando esta extensión se empuja hacia adentro, actúa como un cierre autosellante, como una válvula de un solo sentido para contener el producto.

✓ Tambor: Contenedor de embarque cilíndrico, generalmente con una capacidad entre 10 y 240 litros, fabricado de acero, plástico o cartón.²⁴

4.3.3 Actividades para la implementación:

- Investigar sobre los diferentes tipos de embalaje enunciados en el punto anterior
- Analizar los costos de las diferentes opciones
- Contactar al proveedor y negociar
- Realizar capacitaciones de manipulación dirigidas a empleados de logística, encargados de el descargue y cargue de la mercancía, importador, agentes aduaneros.

4.3.4 Recursos

-Humanos: Personas que actúan en el proceso de embalaje, capacitadores

-Materiales: Sacos de polipropileno de 25 kg, producto Acido Cítrico, folletos, cartillas, entre otros.

²⁴ Tipos de empaques. [en línea]. Bogotá D.C.: Proexport, 2008. [consultado 04 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. <http://www.proexport.com.co/VBeContent/rlmp.asp?ID=579&IDCompany=16>. Año 2003-8-19.

4.4 PLANEACIÓN

4.4.1 Objetivos: Agilizar en tiempo y ahorrar costos.

4.4.2 Descripción: Planeación del importador: El importador debe tener en cuenta las fechas ya estipuladas con sus clientes, así mismo solicitar el producto con un tiempo prudente para realizar el proceso de importación normal teniendo en cuenta unos días por si este tiene algún imprevisto. Así mismo implementar un Check List que le indique que documentos debe entregar a la agencia aduanera y cuales son los requerimientos que exige el decreto 2685/99 de esto, logrando entregar documentación completa, a tiempo y verificando que estén bien los documentos, de igual forma debe planear sus fechas de nacionalización dando un margen a los agentes para elaborar bien el proceso. El importador debe estar seguro en el momento del pago y realizar las transacciones correctas, trabajando conjuntamente con la agencia aduanera, ahorrando tiempo y costos.

Planeación de la Agencia aduanera: Esta debe estar pendiente de la recolección completa de los documentos, insistiéndole al cliente y brindándole apoyo en lo desconocido por el mismo, elaborar declaraciones de importación, declaraciones de valor, preinspecciones y demás tramites con antelación, previendo los inconvenientes que se tienen con la pagina Web de la DIAN, tener en cuenta las horas en que la pagina puede ser mas rápida para hacer uso de esta, así como planear los pagos, levantes de mercancías y entregas de las mismas.

4.4.3 Actividades para la implementación: Elaborar planes para cada actividad que requiera de una buena planeación que permita reducir tiempos y costos.

4.4.4 Recursos:

-Humanos: Agente aduanero: Jefe de comercio exterior, coordinador de comercio exterior y tramitador, importador o importadores.

-Materiales: Formularios declaraciones, documentos soportes, soportes para el pago de tributos.

4.5 PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN INTERNA DE LOS AGENTES ADUANEROS

4.5.1 Objetivos: -Agilizar los tiempos del proceso y reducir costos.

4.5.2 Descripción: Por ser personal reducido repartir las diferentes actividades, hacer un orden de prioridades y trabajar actividades simultáneas que permitan ahorrar tiempos, debe aprovechar el personal que tiene al máximo para cumplir con todo, pero esto solo se logra si se establecen tareas, solicitar a tiempo los documentos e insistirle al cliente explicando su importancia y necesidad de tenerlos para empezar los tramites, aprovechar los tiempos perdidos en otros eslabones de la cadena logística, para adelantar procesos e ir finalizando negocios.

4.5.3 Actividades para la implementación:

-Reorganizar mejor las actividades de cada miembro de la agencia aduanera que le permita cumplir con las diferentes tareas asignadas.

-Planear las actividades y fechas de entregas de una forma más eficiente con empleados y clientes.

4.5.4 Recursos:

-Humanos: Jefe de Comercio exterior, Coordinadores de comercio, Auxiliares de comercio exterior, Tramitador, Importadores.

-Materiales: Documentación, computador.

5. CONCLUSIONES

-Se puede notar que el proceso de importación se esta elaborando de acuerdo a las exigencias de la norma y los estatutos aduaneros, la cual es muy importante para evitar sanciones y aprehensiones de la mercancía y para un cumplimiento legal de los agentes aduaneros e importadores.

-La importación de Ácido Cítrico no tiene ninguna inconsistencia en su proceso, en el problema se encuentra dificultades por el desconocimiento en el proceso por parte del importador, consecución del proveedor, demoras por las distancias y el medio de transporte., demoras en el proceso por el cuidado de la mercancía., tramitología de la nacionalización, demoras por parte del cliente, problemas presentados en el momento del pago de los tributos aduaneros, información automatizada de la DIAN y dificultades de los agentes aduaneros.

- Las estrategias planteadas proponen un proceso de importación para el producto Acido Cítrico más ágil, minimizando dificultades y costos, realizar capacitaciones a los importadores, mejorar la búsqueda de los proveedores más cercano y que ofrezcan mejor precio, con igual o superior calidad, sistema de embalaje, planeación, además de la planeación y organización interna que deben tener los agentes aduaneros.

- Si existe planeación por parte de todos los involucrados los costos no se incrementan en el proceso de importación. Es el caso de los documentos, si no están al momento de la llegada de la mercancía al terminal marítimo se generan mayores costos de bodegaje el cual es de 45 dólares por día y las moras en el contenedor que son 35 dólares diarios, estos costos hacen que se eleven mas los gastos de importación.

- Se debe de estar muy actualizado para desarrollar estrategias de mínimos de tiempo, es muy importante que exista comunicación constante entre el importador y el agente de Aduana, esto hace que el proceso sea mas claro y tenga menos problemas y dificultades.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar las propuestas planteadas relacionadas con la planeación, organización y control de los recursos que intervienen en el proceso de nacionalización puesto que con ellas se estaría resolviendo la problemática identificada.
- También es importante considerar la metodología planteada en este estudio como una herramienta para futuras evaluaciones tanto para la empresa en cuestión como para otras que se dediquen a la misma actividad. Dicha metodología está enfocada hacia la identificación de las causas de los problemas para darle una adecuada solución.
- Otro aspecto importante para que las propuestas tengan éxito es el desarrollo humano ligado a la capacitación de todos los involucrados en el proceso puesto que de ellos depende que las actividades relacionadas con la planeación y el control se hagan efectivas. Los importadores, agentes aduaneros, transportadores y personal de logística, son los que garantizan dicho éxito.
- Es necesario mantenerse a la vanguardia sobre cualquier cambio en la normatividad para hacer los ajustes requeridos en los procesos evitando sanciones y violación de la ley.
- Es importante que exista compromiso por parte de todos los miembros de la organización, desde la alta gerencia hasta el cargo más bajo, para la realización efectiva de las propuestas.

BIBLIOGRAFIA

ALDERETE, Juan Manuel. Acido Cítrico. [en línea]. Buenos Aires: Dirección de Industria Alimentaria S.A.G.P. y A. 2008, [consultado 02 de Agosto de 2008]. Disponible en internet. http://www.alimentosargentinos.gov.ar/0-3/revistas/r_12/12_06_citrico.htm

ALPOPULAR S.A. Historia. [en línea]. Colombia, Alpopular S.A., 2008. [consultado 10 de Agosto de 2008]. Disponible en Internet. www.alpopular.com.

BERMUDEZ, Elizabeth. Comercio exterior. [en línea]. Madrid: Wikilearning, 2007. [Consultado 15 de Octubre de 2008]. Disponible en internet. http://www.wikilearning.com/articulo/comercio_exterior-definicion_del_comercio_exterior/27151-3,

CHAIN LIZCANO. Comercio Exterior, Teoría y práctica parte general e Importaciones. Primera edición. Colombia, Editorial: Librería del profesional, 1987. 264 p.

Empresas colombianas productoras de ácido cítrico. [en línea]. Colombia: 2008. [consultado 02 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. http://190.26.213.8/cgi-bin/pronal_cgi.sh/pnaweb86.html

ESPAÑA, Jhoanna. Acido Cítrico. [en línea]. Buenos Aires, monografías: 2007 [consultado 04 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. <http://www.monografias.com/trabajos17/acido-citrico/acido-citrico.shtml>.

JARAMILLO Carlos Felipe y RAMÍREZ Martha Lucia, Decreto 2685 del 28 de Diciembre de 1999, [en línea]. Bogota D.C.: Ministerio de Comercio Industria y Turismo: 1999. [consultado 20 de Julio de 2008]. Disponible en internet: http://www.legicol.com/lejuro40/Decreto_2685_de_1999.htm.

MERCADO H. Salvador, Comercio Internacional, Importación y Comercio Exterior. Ciudad de Mexico: Editorial Limusa., 1986. p.562.

Tipos de empaques. [en línea]. Bogota D.C.: Proexport, 2008. [consultado 04 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. <http://www.proexport.com.co/VBeContent/rlmp.asp?ID=579&IDCompany=16>. Año 2003-8-19.

QUALA S.A. Ácido Cítrico. [en línea]. Cali: Quala S.A., 2008. [Consultado 10 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. [http:// www.quala.com.co/ v2/sections.php?sec_id=5&cty_id=1](http://www.quala.com.co/v2/sections.php?sec_id=5&cty_id=1)

REYES, Giovanni E. Globalización. [en línea]. Santiago de Chile: monografías, 2006. [Consultado 10 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. [http://www.monografias.com/ trabajos7/ bafux/bafux](http://www.monografias.com/trabajos7/bafux/bafux).

SUCROMILES. Ácido Cítrico. [en línea]. Colombia: Sucromiles, 2008. [Consultado 02 de Diciembre de 2008]. Disponible en internet. www.sucromiles.com

TAMAYO Y TAMAYO, Mario, Serie Aprender a Investigar. Módulo 2, La Investigación. Colombia: Editorial ICFES, 1999. p. 272

VALDERRAMA, Alfonso A. Arancel de Aduanas. Colombia: Editorial Legislación de Comercio Exterior, Lecomex Ltda., 2008. p. 789

VALDERRAMA, Alfonso A. Código de Aduanas. Arancel de Aduanas. Colombia: Editorial Legislación de Comercio Exterior, Lecomex Ltda., 2008. p. 733

WALES, Jimmy. Comercio internacional. [en línea]. Florida: Wikipedia Foundation, 2008. [Consultado 6 de Enero de 2008]. Disponible en internet. [http://es.wikipedia.org/ wiki/ Comercio_ internacional](http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_internacional)

ANEXOS

Anexo A. Información para el cálculo de los indicadores

Liquidez:

Activos Corrientes Alpopular S.A.

Activos Corrientes (En millones de pesos)	A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
Disponible	1565.6	1197.2
Inversiones	6987.1	4961.8
Cartera de Créditos	399.2	702.2
Cuentas por Cobrar	5653.7	7505.6
Bienes Recibidos en Pago	0	343
Total	14605.6	14709.8

Fuente: empresa

Pasivos Corrientes Alpopular S.A.

Pasivos Corrientes (En millones de pesos)	A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
Depósitos y Exigibilidades-Depósitos especiales	1615.6	1674.2
Fondos interbancarios comprados y pactos de recompra	0	0
Créditos de Bancos y Otras Obligaciones Financieras	2275.3	1826.0
Cuentas por cobrar	5243.1	5464.8
Total	9134.0	8965.0

Fuente: empresa

Liquidez. Total Activos Corrientes / Pasivos Corrientes (Millones de pesos)

A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
1.60	1.64

Rentabilidad / Ventas:

Utilidad (perdida) del ejercicio. (Millones de pesos)

Del 1-07-2007 al 31-12-2007	Del 1-01-2007 al 31-06-2007
3851.9	2780.7

Ingresos Operacionales. (Millones de pesos)

Del 1-07-2007 al 31-12-2007	Del 1-01-2007 al 31-06-2007
22721.3	22695.8

Rentabilidad/Ventas. Utilidad / Ingresos Operacionales x 100
(Millones de pesos)

Del 1-07-2007 al 31-12-2007	Del 1-01-2007 al 31-06-2007
16.95	12.25

Fuente: Empresa

Nivel de Endeudamiento:

Activo Total (Millones de pesos)

A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
70862.0	78037.0

Pasivo Total (Millones de pesos)

A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
13760.4	14990.8

Fuente: Empresa

Nivel de Endeudamiento. Pasivo total / Activo total x100 (Millones de pesos)

A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
19.42	19.21

Fuente: Empresa

Indicadores de Gestión (Millones de pesos)

INDICADOR	A 31 de Diciembre de 2007	A 30 de Junio de 2008
Liquidez	1.60	1.64
Rentabilidad/Ventas	16.95	12.25
Nivel de Endeudamiento	19.42	19.21